



REO núm: 1095
Data: 06/05/2024

Enquesta de satisfacció dels usuaris sobre les oficines d'atenció ciutadana. 2023

Informe de resultats OAC Terres de l'Ebre



Generalitat de Catalunya
Departament de la Presidència

Enquesta de satisfacció de persones usuàries de l'OAC de Terres de l'Ebre (2023)

Informe de resultats

Elaborat per a:

Oficina d'Atenció Ciutadana
Delegació Territorial del Govern a les Terres de l'Ebre
Departament de la Presidència

Psyma Team:

Jordi Solà (jordi.sola@psyma.com)

Número de estudi: PEL223-231

Passionate People.
Creative Solutions.

Continguts

1. Fitxa tècnica	> anar-hi
2. Perfil sociodemogràfic	> anar-hi
3. Ús del servei	> anar-hi
3.1. Freqüència d'ús del servei	> anar-hi
3.2. Punt d'atenció on l'han atès/a	> anar-hi
3.3. Tràmit que ha vingut a fer	> anar-hi
3.4. Informació prèvia sobre el tràmit/gestió	> anar-hi
3.5. Temps d'espera per ser atès/a	> anar-hi
3.6. Resolució del tràmit o consulta	> anar-hi

Continguts

4. Coneixement del servei	> anar-hi
4.1. Mitjans de coneixement de l'OAC	> anar-hi
4.2. Coneixement de la possibilitat de realitzar el tràmit telemàticament	> anar-hi
4.3. Coneixement dels mitjans per sol·licitar cita prèvia i valoració	> anar-hi
4.4. Preferència d'horari de l'OAC	> anar-hi
5. Satisfacció amb el servei i l'atenció rebuda	> anar-hi
5.1. Satisfacció global amb el servei i l'atenció rebuda	> anar-hi
5.2. Satisfacció amb els diversos aspectes del servei i de l'atenció rebuda	> anar-hi
5.3. Importància dels diversos aspectes del servei i de l'atenció rebuda	> anar-hi
5.4. Matriu de millora estratègica	> anar-hi

Continguts

6. Satisfacció amb les instal·lacions	> anar-hi
6.1. Satisfacció amb els diversos aspectes de les instal·lacions	> anar-hi
6.2. Importància dels diversos aspectes de les instal·lacions	> anar-hi
6.3. Matriu de millora estratègica	> anar-hi

1. Fitxa tècnica

Metodologia

Fitxa Tècnica

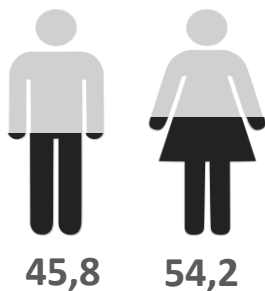
Univers	Persones usuàries de l'Oficina d'Atenció Ciutadana de Terres de l'Ebre
Àmbit	Sortida/es de l'OAC de Terres de l'Ebre
Mostra	402 enquestes. Aquesta grandària mostral comporta un marge d'error global del $\pm 4,99\%$ per a un nivell de confiança del 95,5% (dos sigma) i en el supòsit de màxima indeterminació (p/q=50/50)
Procediment de mostreig	Mostreig aleatori sistemàtic de les persones que surten de les instal·lacions, en funció de les previsions d'afluència de visitants.
Mètode de recollida d'informació	Entrevista personal assistida amb tablet (TAPI)
Qüestionari	Qüestionari de 6-7 minuts de durada mitjana
Treball de camp	Dut a terme per PSYMA IBERICA MARKETING RESEARCH, SL del 8 al 26 de gener de 2024

2. Perfil sociodemogràfic

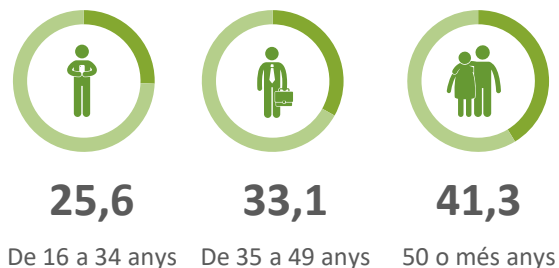
Perfil sociodemogràfic

Sexe, edat i lloc de residència

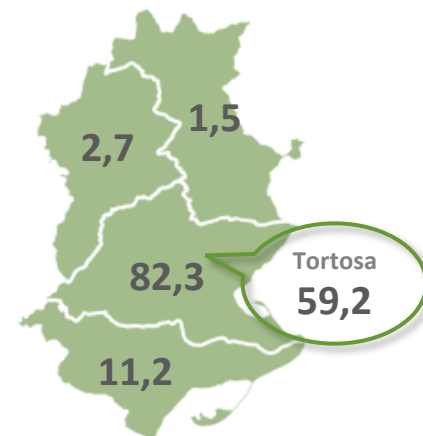
SEXE



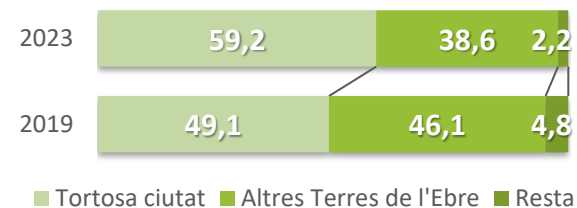
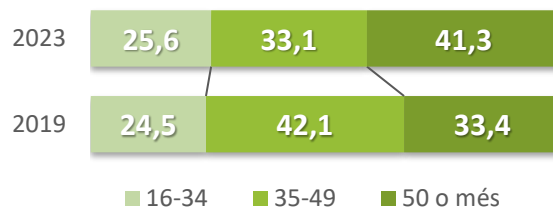
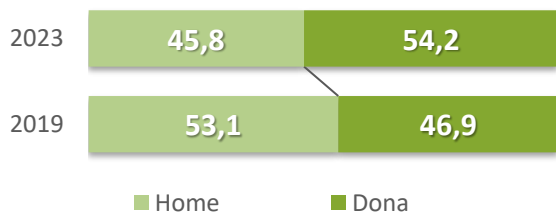
EDAT



LLOC DE RESIDÈNCIA



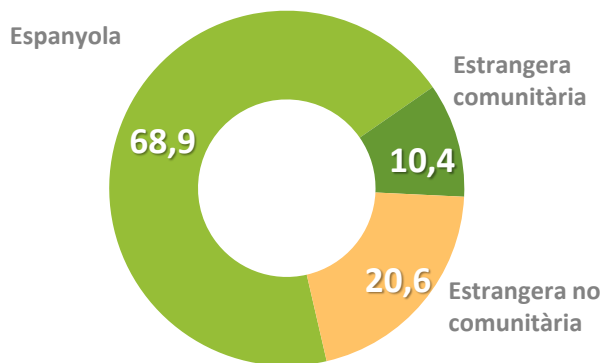
Evolució 2019-2023



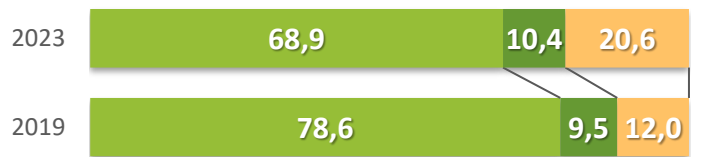
Perfil sociodemogràfic

Nacionalitat i estudis

NACIONALITAT

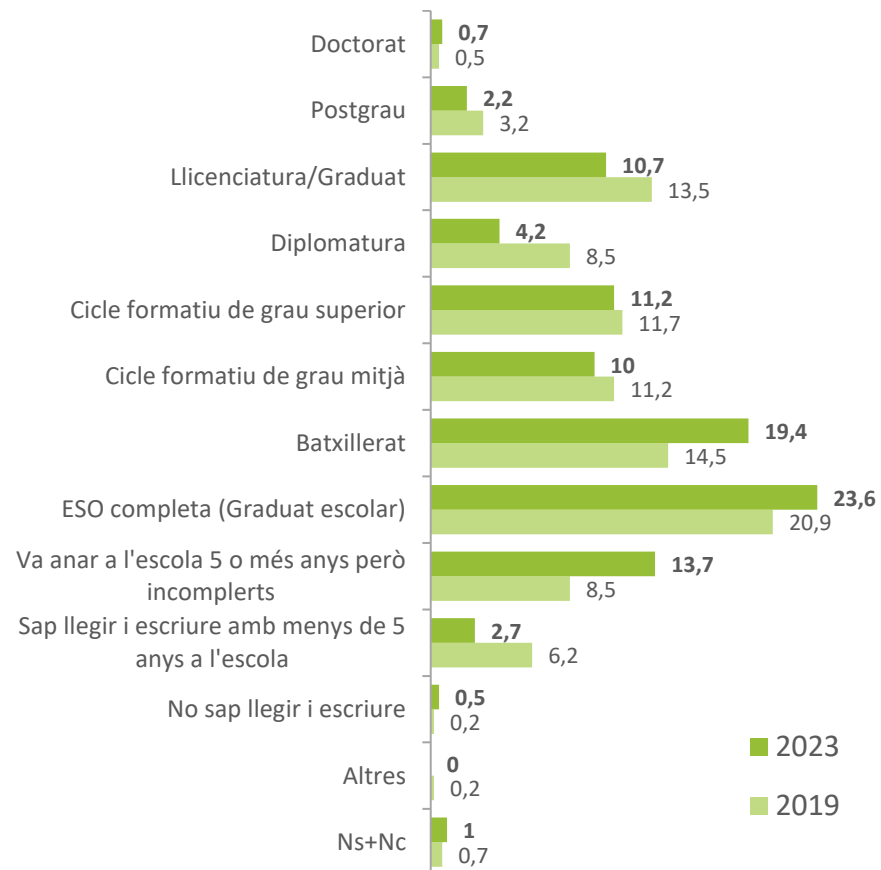


Evolució 2019-2023



■ Espanyola ■ Estrangera comunitària ■ Estrangera no comunitària

ESTUDIS



■ 2023
■ 2019

3. Ús del servei

Freqüència d'ús

Punt d'atenció i tràmit que ha vingut a fer

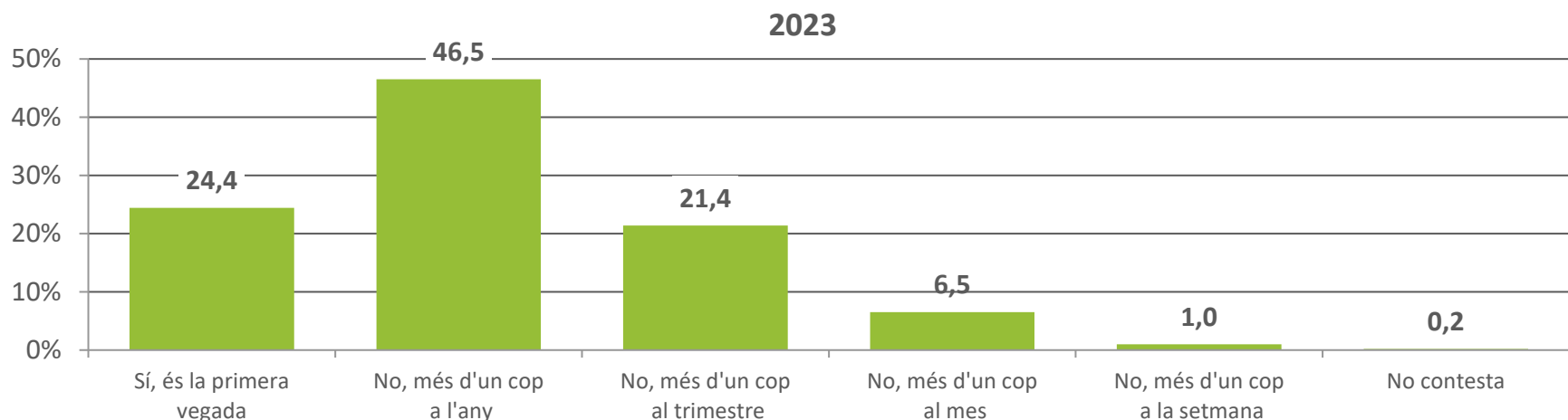
Informació prèvia sobre el tràmit

Temps d'espera

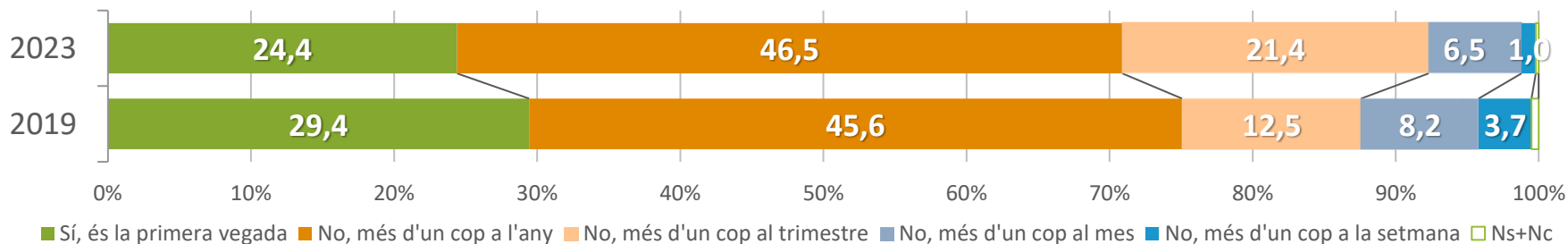
Resolució del tràmit o consulta

Ús del servei

Freqüència d'ús del servei



Evolució 2019 - 2023



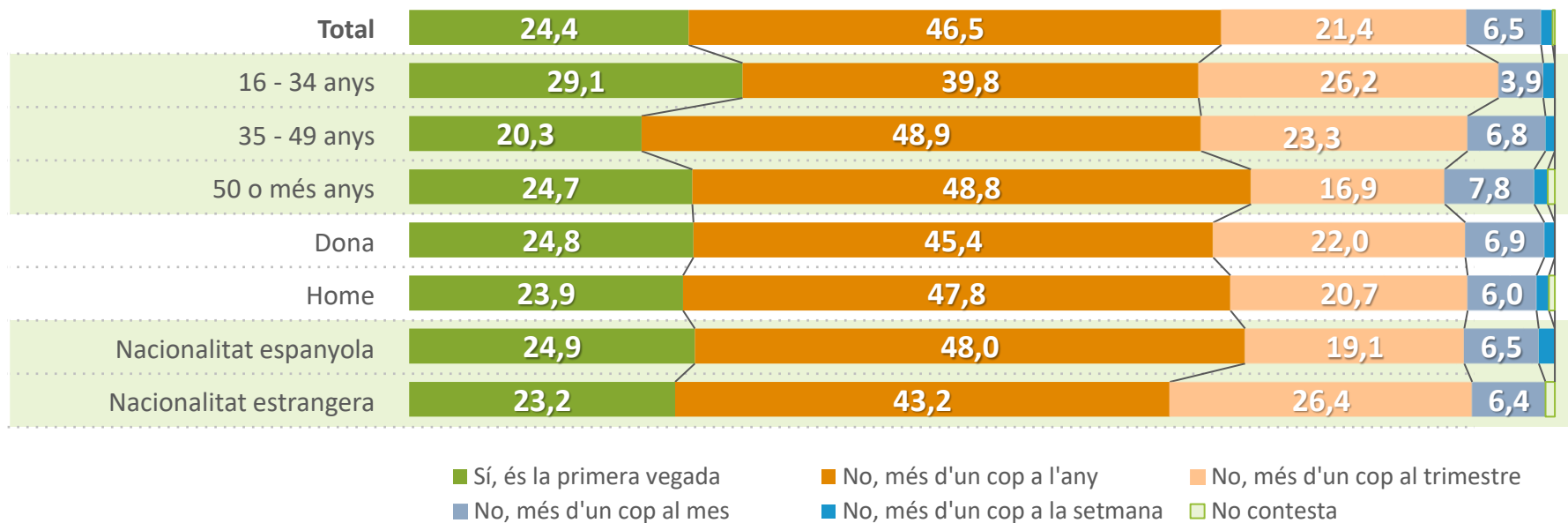
(P1) És la primera vegada que ve a aquesta Oficina d'Atenció Ciutadana?

BASE: TOTAL MOSTRA (402 persones usuàries)

Dades en %

Ús del servei

Freqüència d'ús del servei. Segmentacions



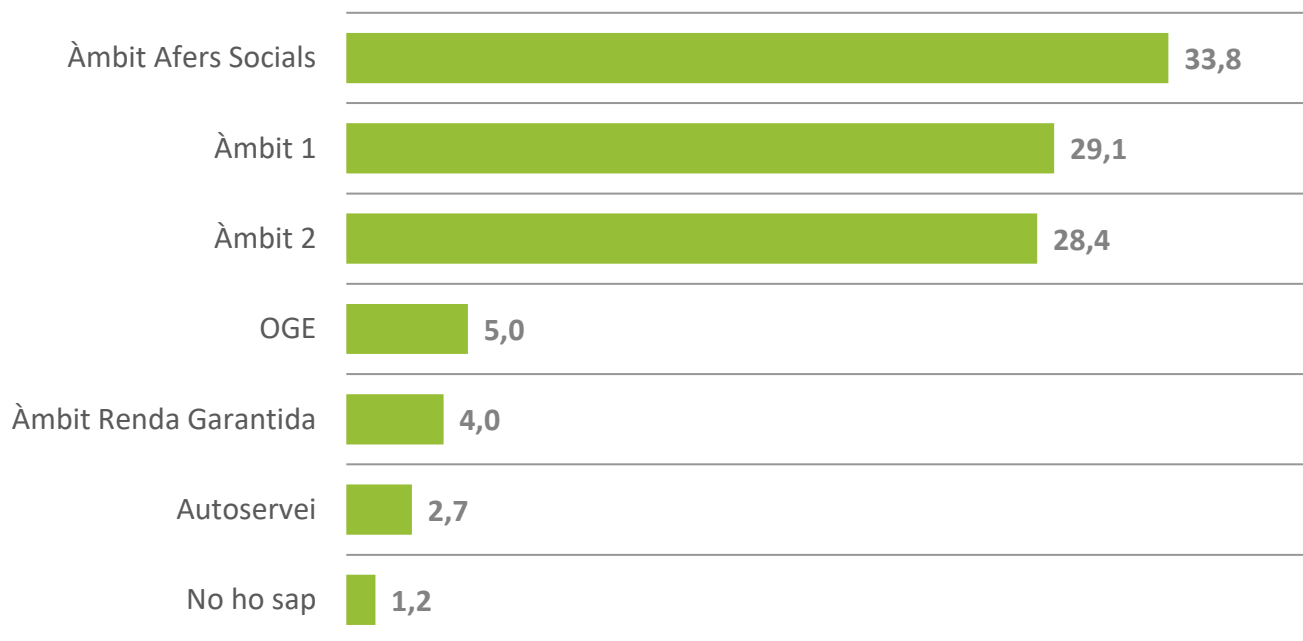
(P1) És la primera vegada que ve a aquesta Oficina d'Atenció Ciutadana?

BASE: TOTAL MOSTRA (402 persones usuàries)

Dades en %

Ús del servei

Punt d'atenció on l'han atès/a



(P2) Em podria indicar en quina taula o punt d'atenció l'han atès/a? (RESPOSTA MÚLTIPLE)

BASE: TOTAL MOSTRA (402 persones usuàries)

Dades en %

Ús del servei

Punt d'atenció on l'han atès/a per edat, sexe i nacionalitat

	Total	16 - 34 anys	35 - 49 anys	50 o més anys	Dona	Home	Nacionalitat espanyola	Nacionalitat estrangera
Àmbit Afers Socials	33,8	19,4 ↓	31,6	44,6 ↑	41,7 ↑	24,5 ↓	39,0 ↑	22,4 ↓
Àmbit 1	29,1	49,5 ↑	24,8	19,9 ↓	28,9	29,3	24,2 ↓	40,0 ↑
Àmbit 2	28,4	23,3	32,3	28,3	22,9 ↓	34,8 ↑	27,8	29,6
OGE	5,0	2,9	6,8	4,8	3,2	7,1	6,1	2,4
Àmbit Renda Garantida	4,0	2,9	4,5	4,2	3,2	4,9	3,6	4,8
Autoservei	2,7	3,9	2,3	2,4	1,8 ↓	3,8 ↑	2,5	3,2
No ho sap	1,2	1,0	0,8	1,8	0,9	1,6	1,4	0,8

↓ ↑ Diferències respecte del total

(P2) Em podria indicar en quina taula o punt d'atenció l'han atès/a? (RESPOSTA MÚLTIPLE)

BASE: TOTAL MOSTRA (402 persones usuàries)

Dades en %

Ús del servei

Punt d'atenció on l'han atès/a per comarca

	Total	Tortosa ciutat (n=238)	Resta com. (n=155)	Baix Ebre (n=331)	Montsià (n=45)
Àmbit Afers Socials	33,8	38,2 ↑	28,4	36,9 ↑	24,4
Àmbit 1	29,1	26,1	32,3	26,3 ↓	40,0
Àmbit 2	28,4	26,9	30,3	27,5	33,3
OGE	5,0	2,1 ↓	9,7 ↑	3,9 ↓	11,1 ↑
Àmbit Renda Garantida	4,0	4,6	2,6	4,5	
Autoservei	2,7	2,1	3,9	2,7	
No ho sap	1,2	1,7	0,6	1,5	

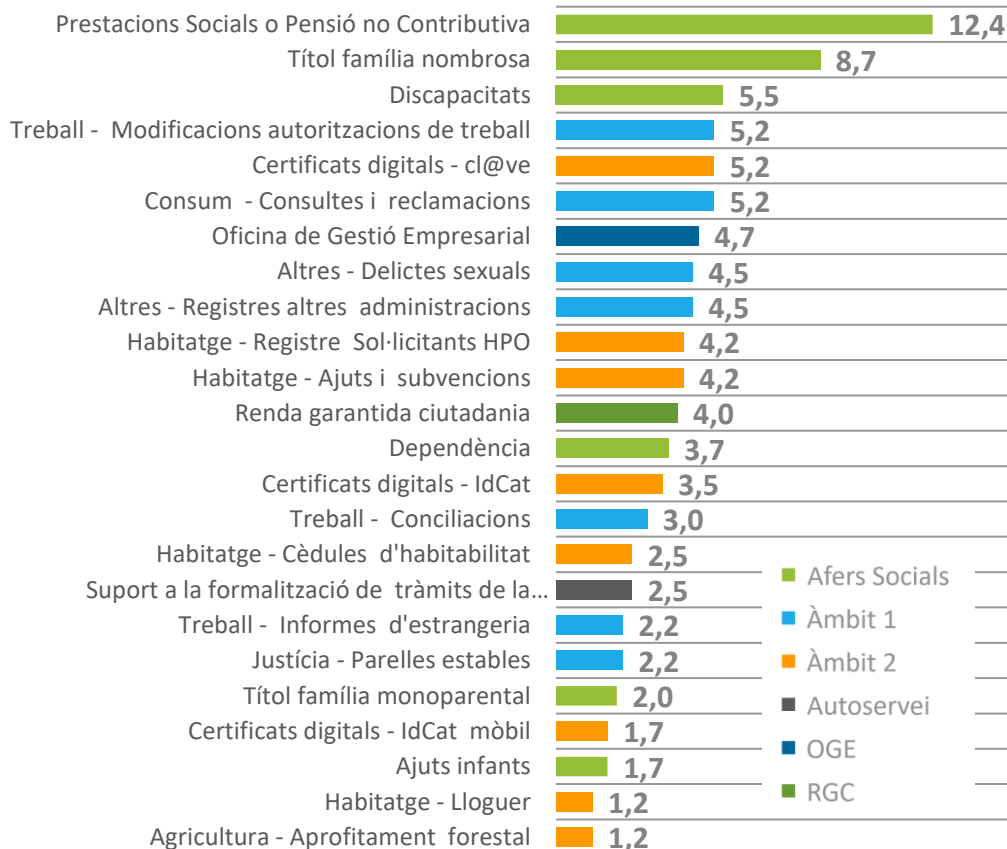
(P2) Em podria indicar en quina taula o punt d'atenció l'han atès/a? (RESPOSTA MÚLTIPLE)

↓↑ Diferències respecte del total

Ús del servei

Tràmit que ha vingut a fer

Principals tràmits



Resta de tràmits

Altres - Antecedents Penals	1,0
Agricultura - Llicència de pesca	1,0
Agricultura - Llicència de caça	1,0
Justícia - Compareixences	1,0
Agricultura - Ajuts i subvencions	1,0
Suport a la formalització de tràmits d'altres administracions	1,0
Justícia - Associacions	0,7
Agricultura - Suport a la formalització tràmits Generalitat	0,7
Informe estrangeria	0,7
ICAEN - Suport a la formalització de tràmits de la Generalitat	0,5
IMERSO	0,5
Interior - Registre autoprohibits	0,2
Trànsit - Recursos sancions	0,2
SOC - Certificat professionalitat	0,2
Salut - Altres	0,2
Altres - Emissions còpies autèntiques	0,2
Trànsit - Pagament sancions	0,2
Agricultura - Nàutica i busseig	0,2
Trànsit - Identificador conductor	0,2
No ho sap	1,4

(P3) Podria dir-me quin és el tràmit o consulta que ha vingut a fer a l'OAC? (RESPOSTA MÚLTIPLE)

Ús del servei

Distribució dels principals tràmits (>1% d'esments)



■ Afers Socials ■ Àmbit 1 ■ Àmbit 2 ■ Autoservei ■ OGE ■ RGC

(P3) Podria dir-me quin és el tràmit o consulta que ha vingut a fer a l'OAC? (RESPOSTA MÚLTIPLE)

BASE: TOTAL MOSTRA (402 persones usuàries)

Dades en %

Ús del servei

Tràmit que ha vingut a fer. Segmentacions

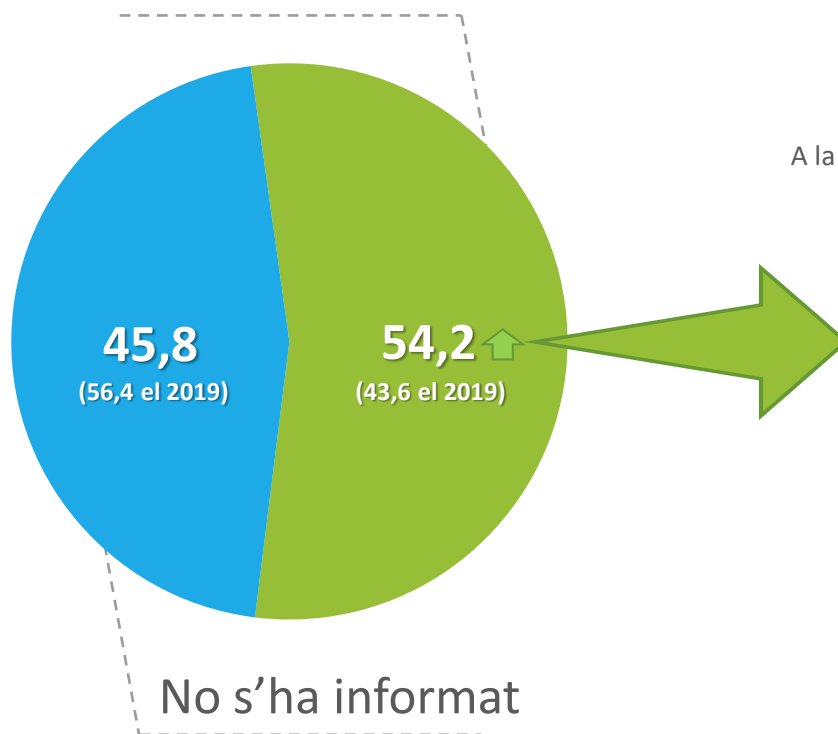
	Total	16 - 34 anys	35 - 49 anys	50 o més anys	Dona	Home	Nacionalitat espanyola	Nacionalitat estrangera
Prestacions Socials o Pensió no Contributiva	12,4	7,8	10,5	16,9	15,1	9,2	14,8	7,2
Títol família nombrosa	8,7	6,8	9,8	9,0	11,5	5,4	9,0	8,0
Discapacitats	5,5	1,9	7,5	6,0	5,5	5,4	6,9	2,4
Treball - Modificacions autoritzacions de treball	5,2	7,8	6,8	2,4	2,8	8,2	1,4	13,6
Certificats digitals - cl@ve	5,2	9,7	3,8	3,6	6,0	4,3	3,2	9,6
Consum - Consultes i reclamacions	5,2	4,9	2,3	7,8	5,0	5,4	6,5	2,4
Oficina de Gestió Empresarial	4,7	2,9	6,8	4,2	2,8	7,1	5,8	2,4
Altres - Delictes sexuals	4,5	12,6	3,0	0,6	7,8	0,5	5,1	3,2
Altres - Registres altres administracions	4,5	8,7	3,8	2,4	3,2	6,0	2,9	8,0
Habitatge - Registre Sol·licitants HPO	4,2	1,9	6,0	4,2	3,7	4,9	4,3	4,0
Habitatge - Ajuts i subvencions	4,2	2,9	5,3	4,2	4,6	3,8	3,6	5,6
Renda garantida ciutadania	4,0	2,9	4,5	4,2	3,2	4,9	3,6	4,8
Dependència	3,7	1,9		7,8	4,1	3,3	5,1	0,8
Certificats digitals - IdCat	3,5	4,9	5,3	1,2	3,7	3,3	4,0	2,4
Treball - Conciliacions	3,0	3,9	1,5	3,6	3,2	2,7	2,9	3,2
Habitatge - Cèdules d'habitabilitat	2,5	2,9	2,3	2,4	1,4	3,8	2,2	3,2
Suport formalització de tràmits de la Generalitat	2,5	3,9	1,5	2,4	1,8	3,3	2,9	1,6
Treball - Informes d'estrangeria	2,2	4,9	2,3	0,6	1,4	3,3	1,1	4,8
Justícia - Parelles estables	2,2	2,9	2,3	1,8	2,8	1,6	2,2	2,4
Títol família monoparental	2,0	1,0	1,5	3,0	3,2	0,5	2,2	1,6
Certificats digitals - IdCat mòbil	1,7	2,9	1,5	1,2	1,4	2,2	1,4	2,4
Ajuts infants	1,7	1,0	3,8	0,6	2,3	1,1	1,4	2,4
Habitatge - Lloguer	1,2	1,0	2,3	0,6	1,4	1,1	1,1	1,6
Agricultura - Aprofitament forestal	1,2		1,5	1,8	0,9	1,6	1,8	

(P3) Podria dir-me quin és el tràmit o consulta que ha vingut a fer a l'OAC? (RESPOSTA MÚLTIPLE)

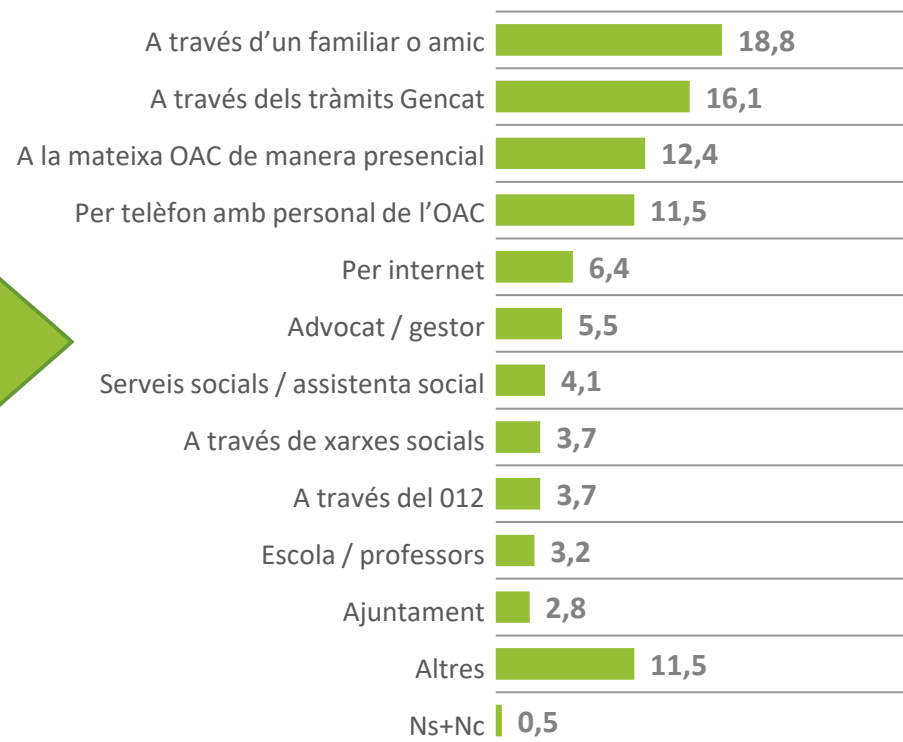
Ús del servei

Informació prèvia sobre el tràmit/gestió

S'ha informat abans de venir



Per quin mitjà s'ha informat? (n=218)



(P4) Abans de venir a fer el tràmit/ gestió s'ha informat?

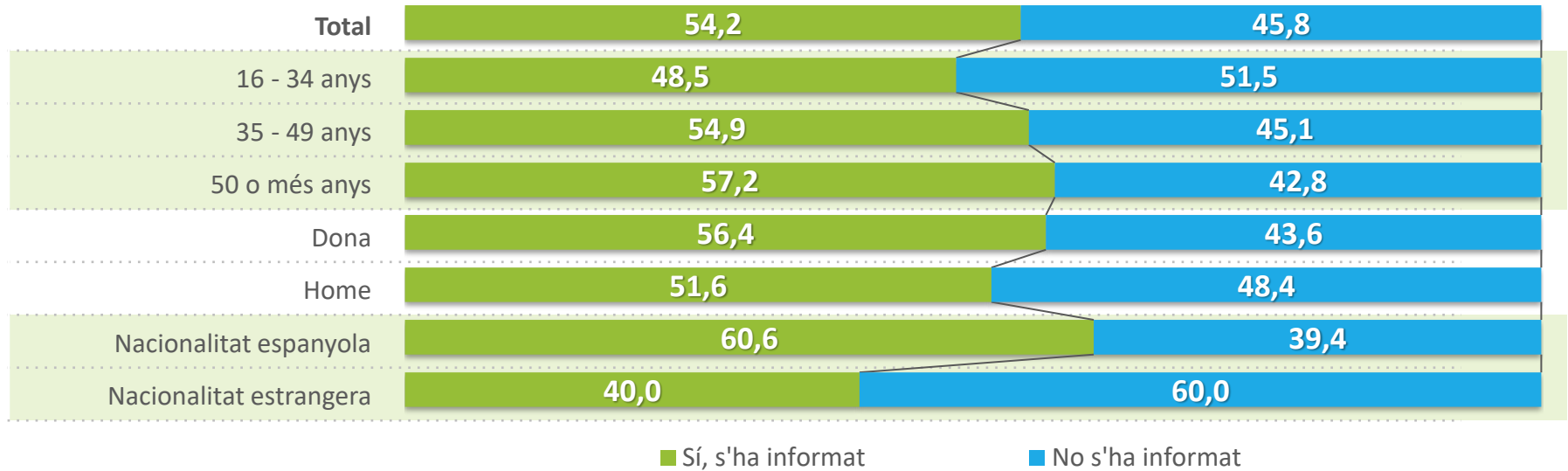
BASE: TOTAL MOSTRA (402 persones usuàries)

NOMÉS SI S'HA INFORMAT (P4a) En cas que s'hagi informat, per quin mitjà?

BASE: 218 PERSONES USUÀRIES QUE S'HAN INFORMAT

Ús del servei

Informació prèvia sobre el tràmit/gestió. Segmentacions



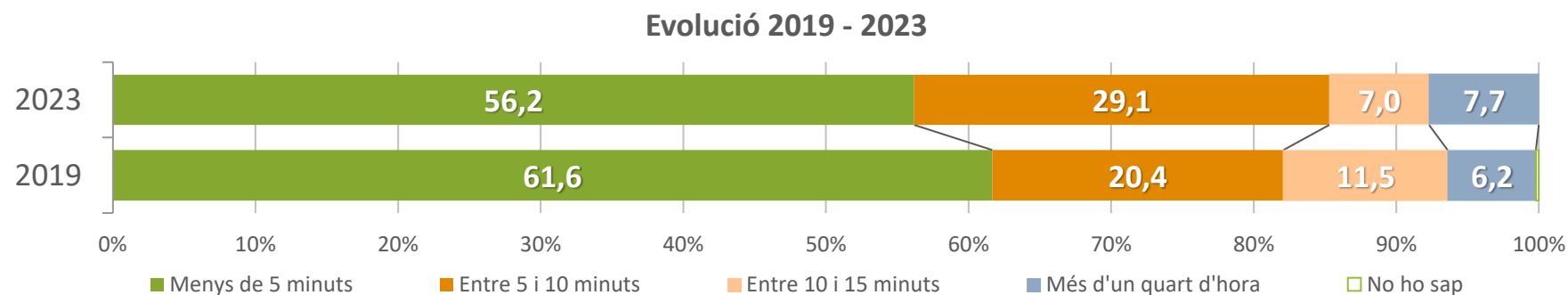
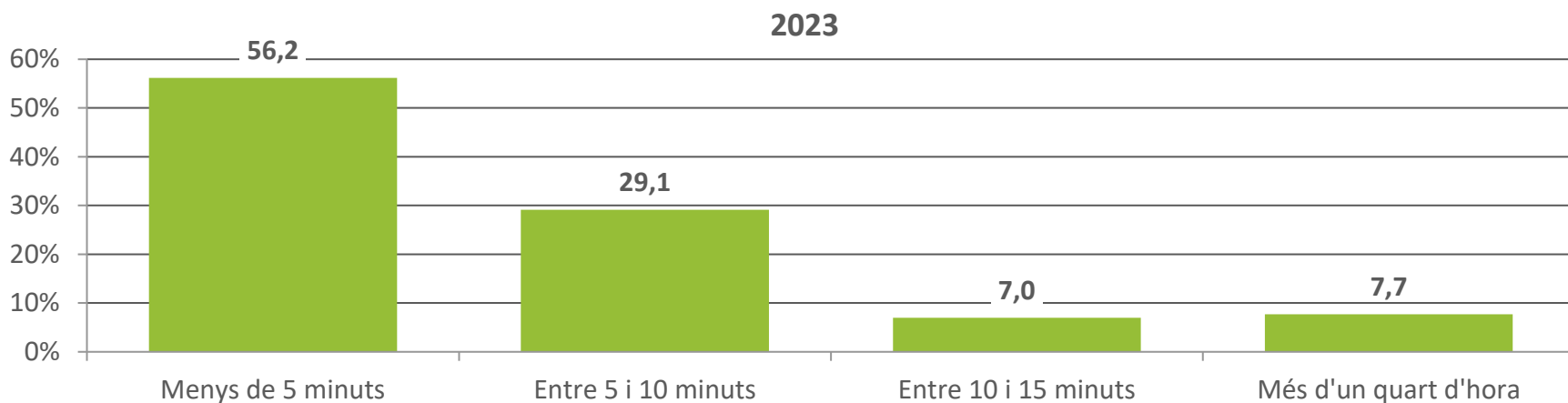
(P4) Abans de venir a fer el tràmit/ gestió s'ha informat?

BASE: TOTAL MOSTRA (402 persones usuàries)

Dades en %

Ús del servei

Temps d'espera per ser atès/a

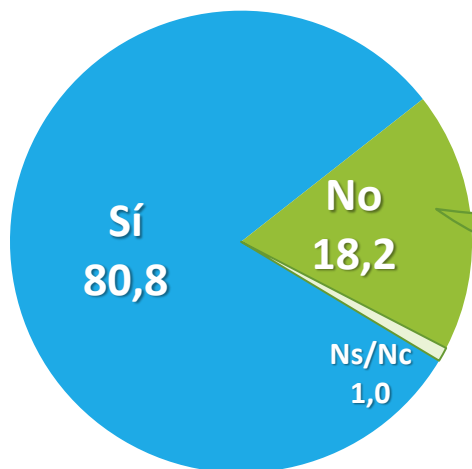


(P6) Quin ha estat el temps d'espera al punt d'atenció per ser atès/a?

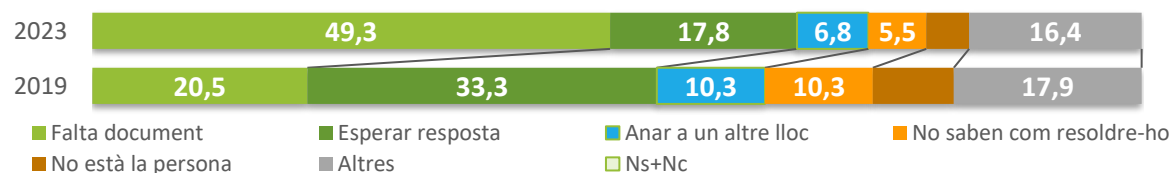
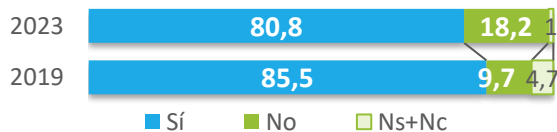
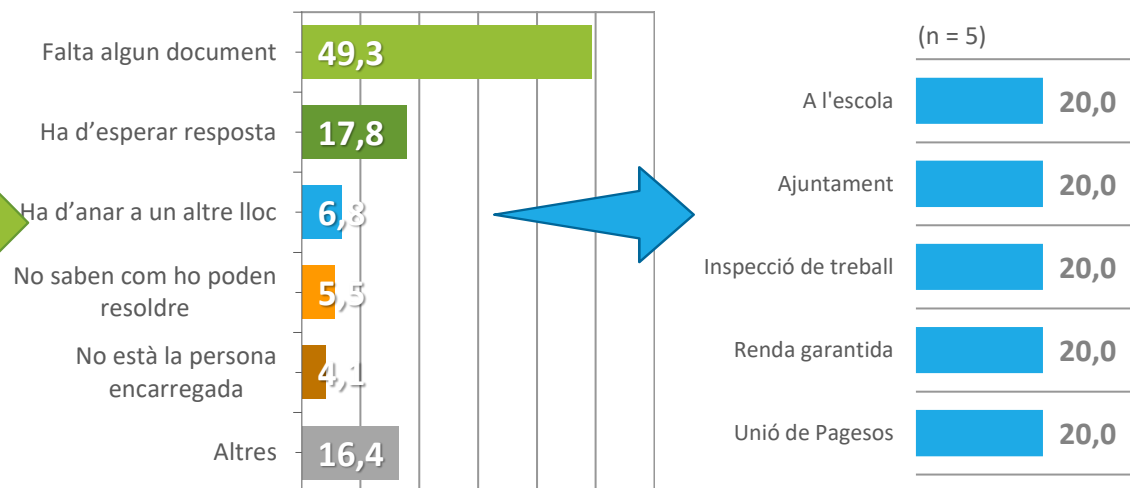
Ús del servei

Resolució del tràmit o consulta

Li han resolt?



Per quin motiu no li han resolt? (n=73)



(P7) Li han resolt el tràmit o consulta?

NOMÉS SI NO LI HAN RESOLT (P7a) Per quin motiu no li han resolt el tràmit o consulta?

NOMÉS SI L'HAN ADREÇAT A UN ALTRE LLOC (P7a1) En el cas que l'hagin adreçat a un altre lloc, em podria indicar a on li han dit d'anar?

4. Coneixement del servei

Mitjans de coneixement de l'OAC

Coneixement de l'horari

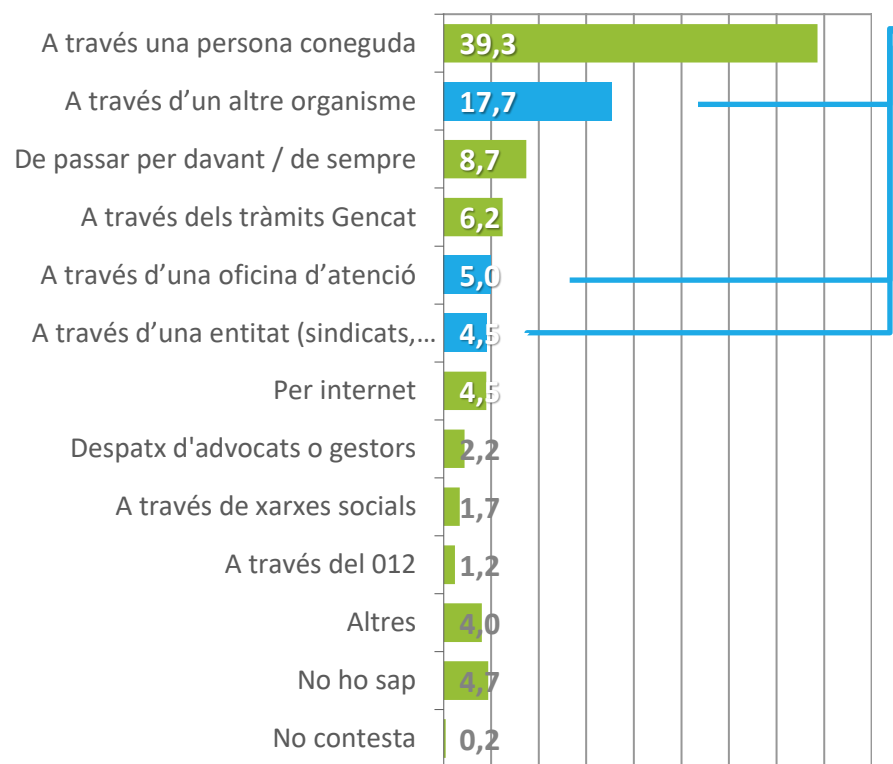
Possibilitat de realitzar el tràmit telemàticament

Coneixement del servei de cita prèvia

Coneixement del servei

Mitjans de coneixement de l'OAC

Com ha conegut l'OAC



A través de quin/a... (n=125)

ORGANISME, ENTITAT o OFICINA

Serveis socials / Assistenta social	29,4
Ajuntament	11,9
Seguretat Social	7,3
De l'antiga OAC	6,4
IES / Institut	4,6
Dep. Agricultura	3,7
Jutjats	2,8
Sindicat	2,8
De la pròpia OAC	2,8
SEPE	1,8
AEAT	1,8
ICS	1,8
Consell Comarcal	1,8
Estrangeria	1,8
Altres	14,7
No ho sap	4,6
No contesta	0

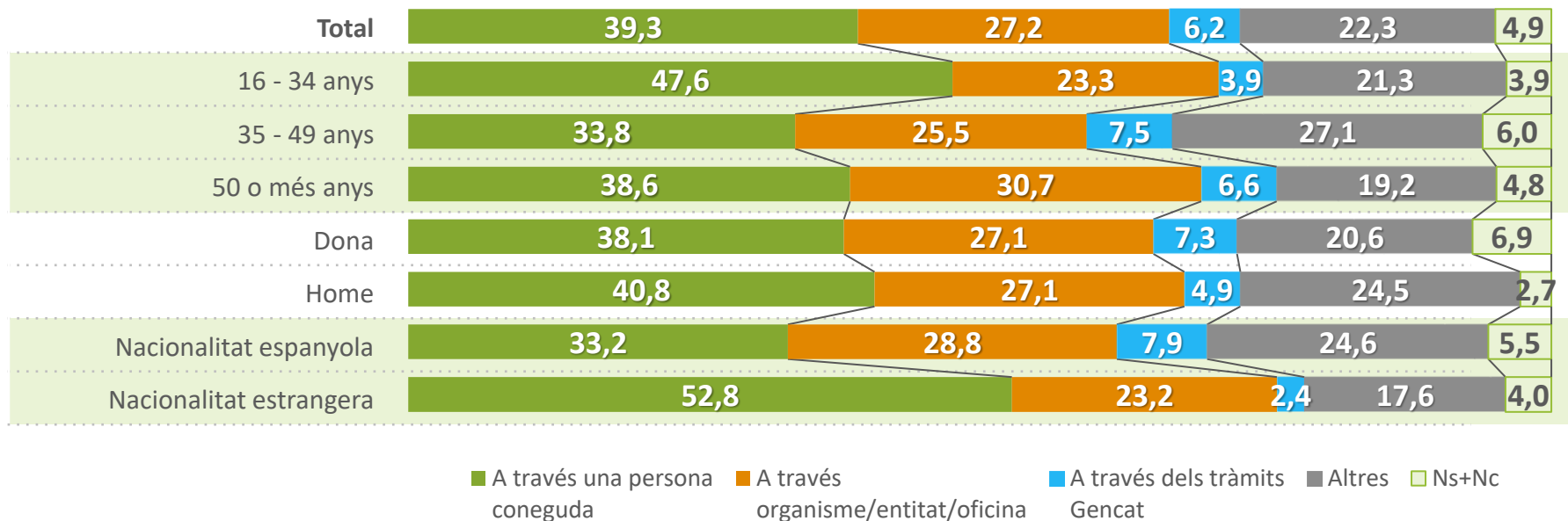
NOMÉS SI HAN CONEGUT L'OAC PER UNA OFICINA / ENTITAT / ORGANISME (P1aa) En aquest cas, em podria indicar a través de quin/a [OFICINA/ ENTITAT/ORGANISME] ha tingut coneixement de l'OAC de Terres de l'Ebre?
BASE: 125 PERSONES USUÀRIES QUE HAN CONEGUT L'OAC MITJANÇANT UN ORGANISME, ENTITAT O OFICINA

(P1a) Em podria dir com va conèixer l'OAC de Terres de l'Ebre?

BASE: TOTAL MOSTRA (402 persones usuàries)

Coneixement del servei

Mitjans de coneixement de l'OAC. Segmentacions



(P1a) Em podria dir com va conèixer l'OAC de Terres de l'Ebre?

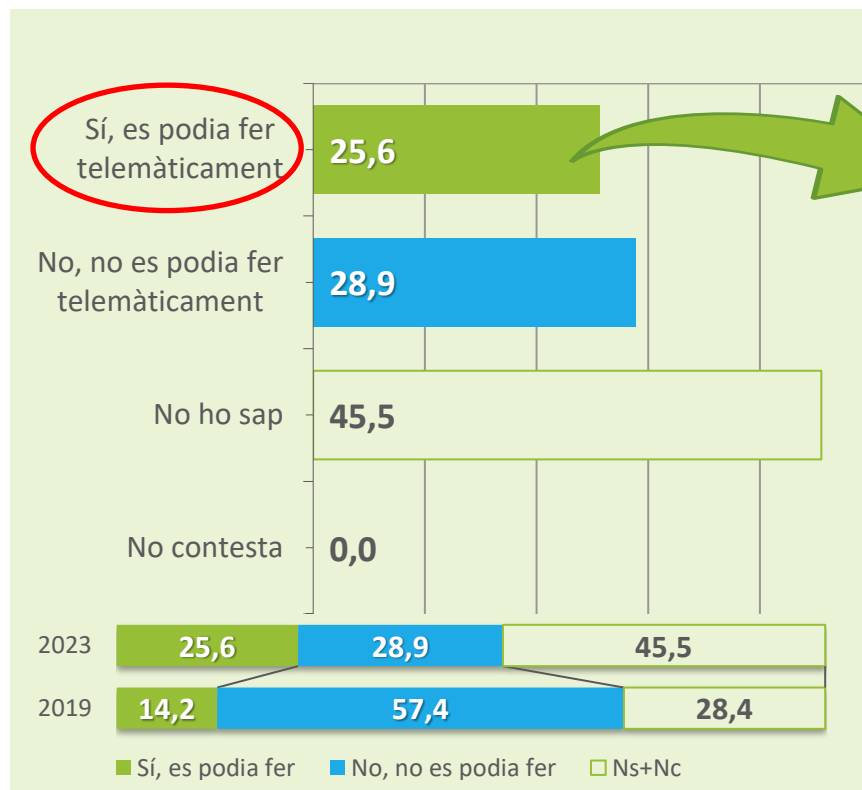
BASE: TOTAL MOSTRA (402 persones usuàries)

Dades en %

Coneixement del servei

Coneixement de la possibilitat de fer el tràmit telemàticament

Es podia fer el tràmit telemàticament?



El fa presencialment perquè... (n=103)



(P8) Sap si el tràmit que ha vingut a fer es podia realitzar a través de mitjans telemàtics?

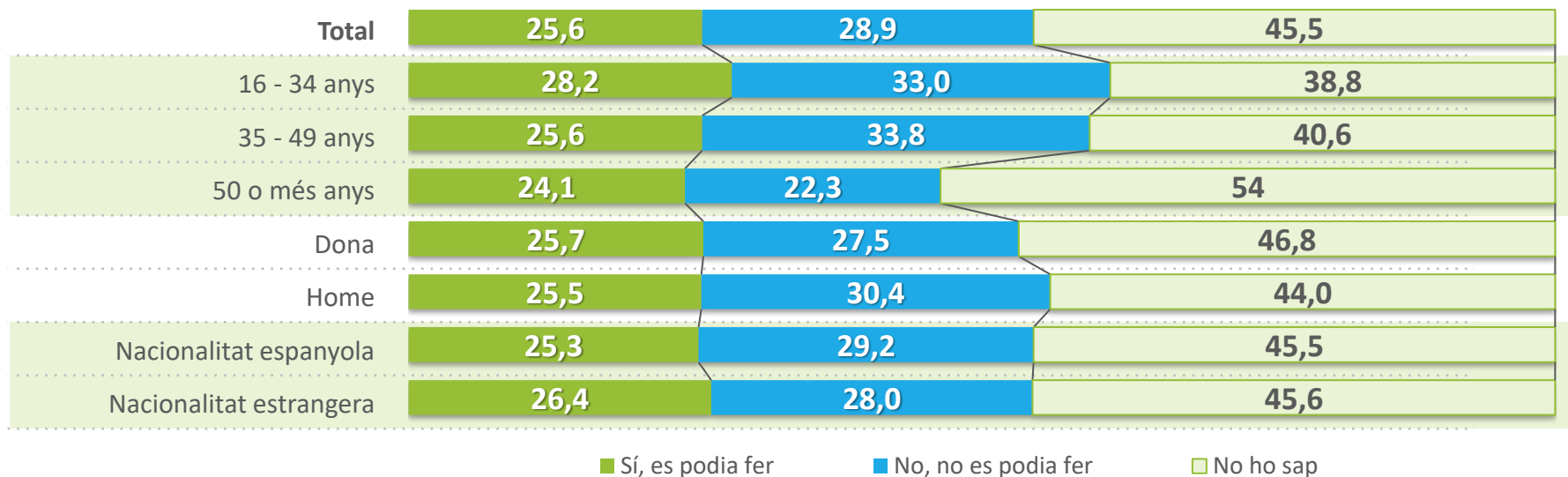
BASE: TOTAL MOSTRA (402 persones usuàries)

NOMÉS SI SAP QUE ES POT FER TELEMÀTICAMENT
(P8a) I com és que l'ha vingut a fer presencialment?

BASE: 103 PERSONES USUÀRIES QUE PODIEN FER EL TRÀMIT TELEMÀTICAMENT

Coneixement del servei

Coneixement de la possibilitat de fer el tràmit telemàticament. Segmentacions



(P8) Sap si el tràmit que ha vingut a fer es podia realitzar a través de mitjans telemàtics?

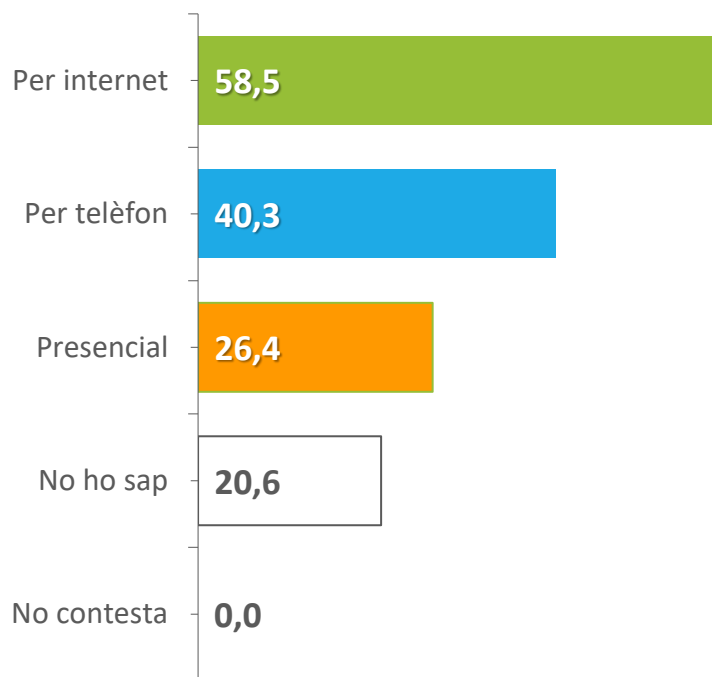
BASE: TOTAL MOSTRA (402 persones usuàries)

Dades en %

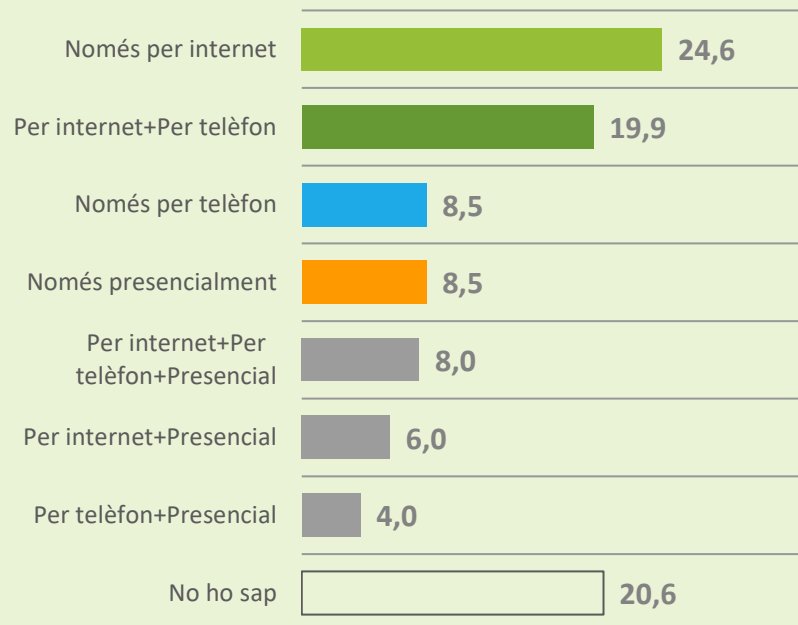
Coneixement del servei

Coneixement dels mitjans per sol·licitar cita

Sap per quins mitjans es pot sol·licitar cita?



Combinacions de respostes

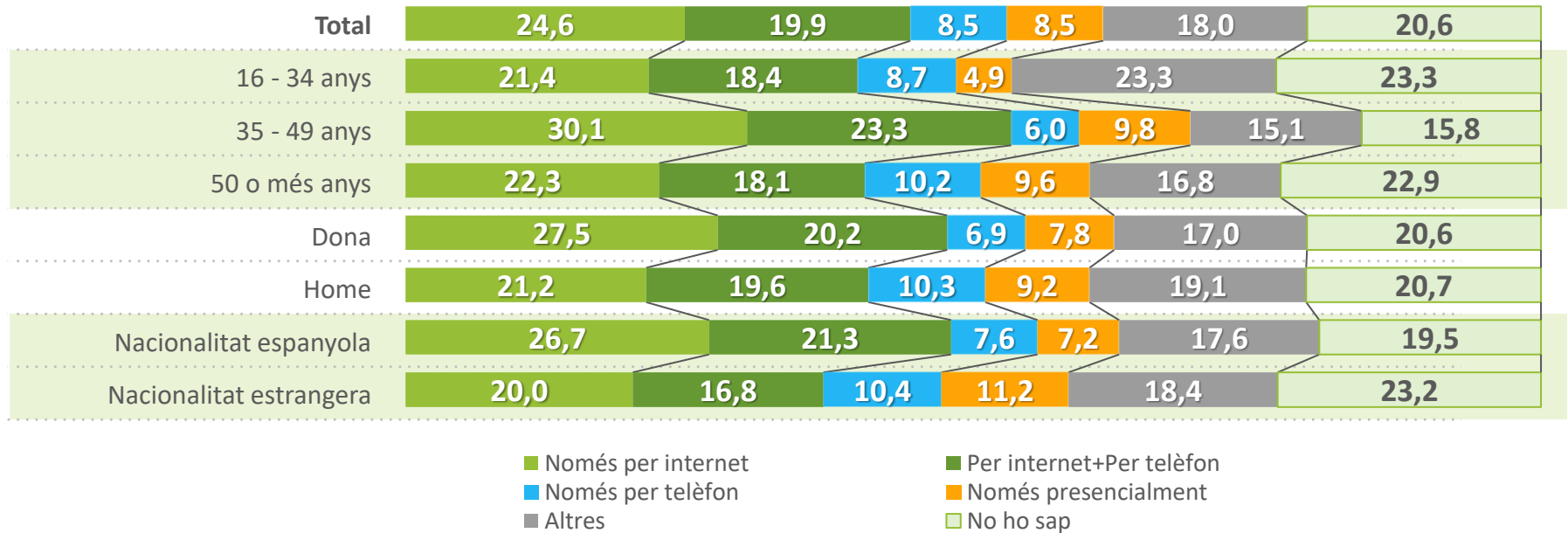


(P9) En aquesta Oficina és recomanable venir amb cita. Sap per quins mitjans es pot sol·licitar la cita?

BASE: TOTAL MOSTRA (402 persones usuàries)

Coneixement del servei

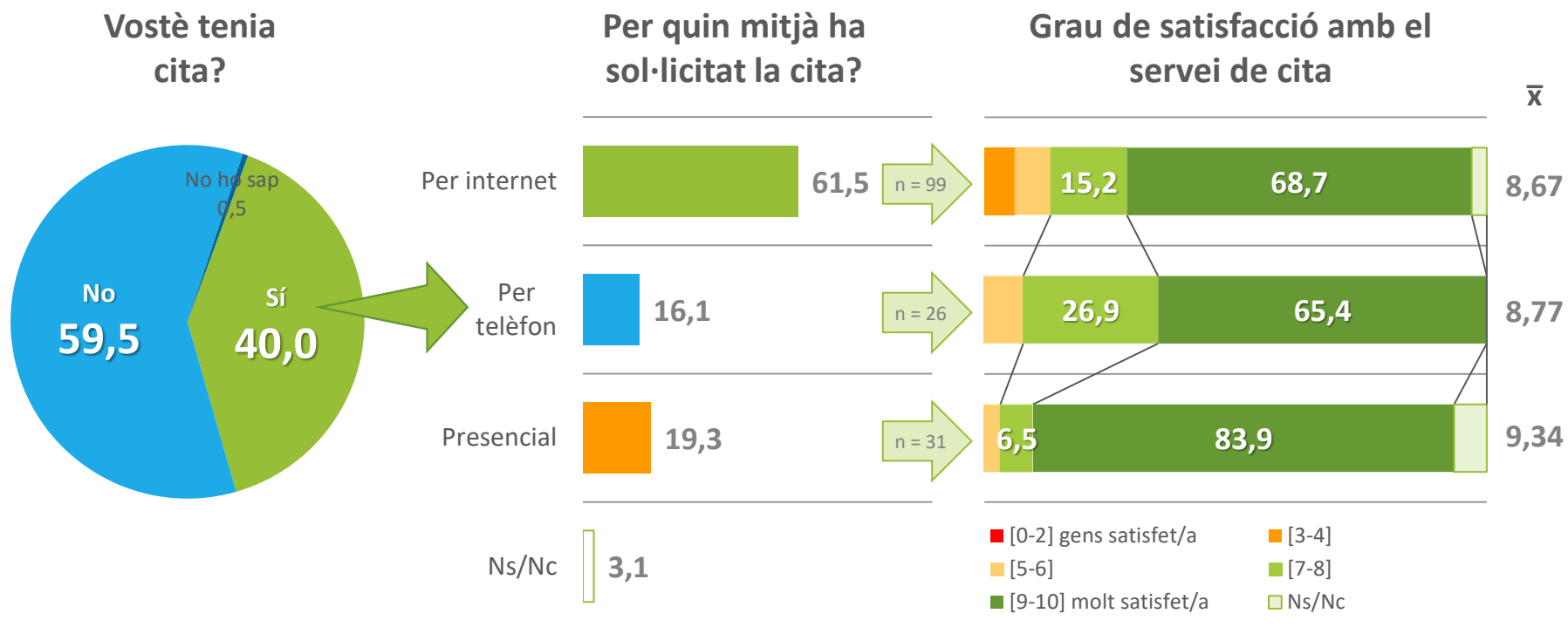
Coneixement dels mitjans per sol·licitar cita. Segmentacions



(P9) En aquesta Oficina és recomanable venir amb cita. Sap per quins mitjans es pot sol·licitar la cita?

Coneixement del servei

Valoració dels mitjans per sol·licitar cita



(P10) Vostè tenia cita?

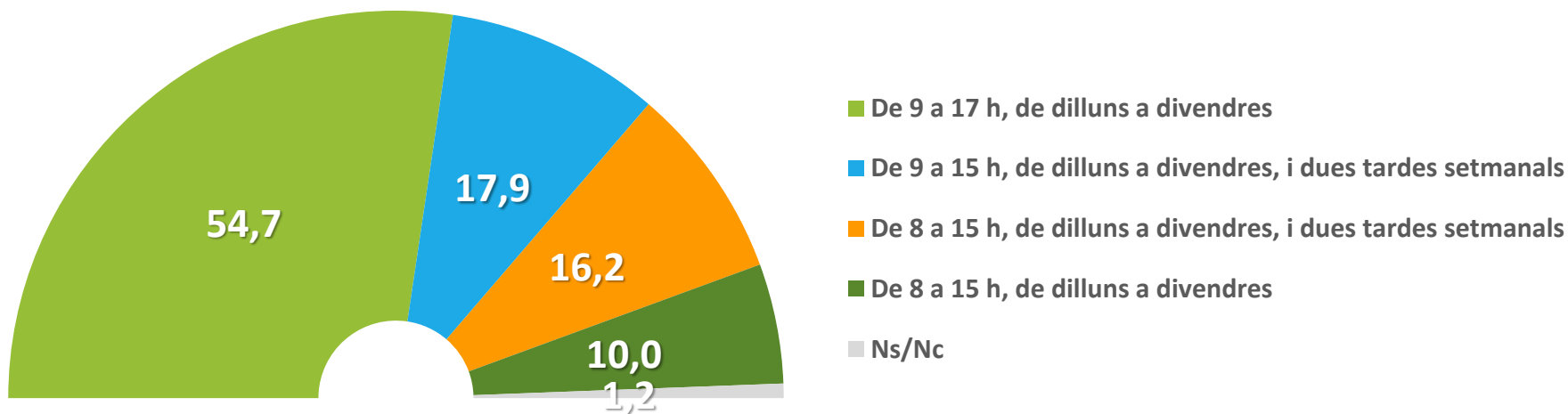
(P10a) Per quin mitjà ha sol·licitat la cita?

(P10aa/P10ab/P10ac) Pel que fa al servei de cita, podria valorar en una escala del 0 al 10, on el 0 significa gens satisfet/a i el 10 totalment satisfet/a, el seu grau de satisfacció amb el servei de cita per internet/per telèfon/ presencial?

Coneixement del servei

Preferència d'horari de l'OAC

Quin horari considera més adequat?



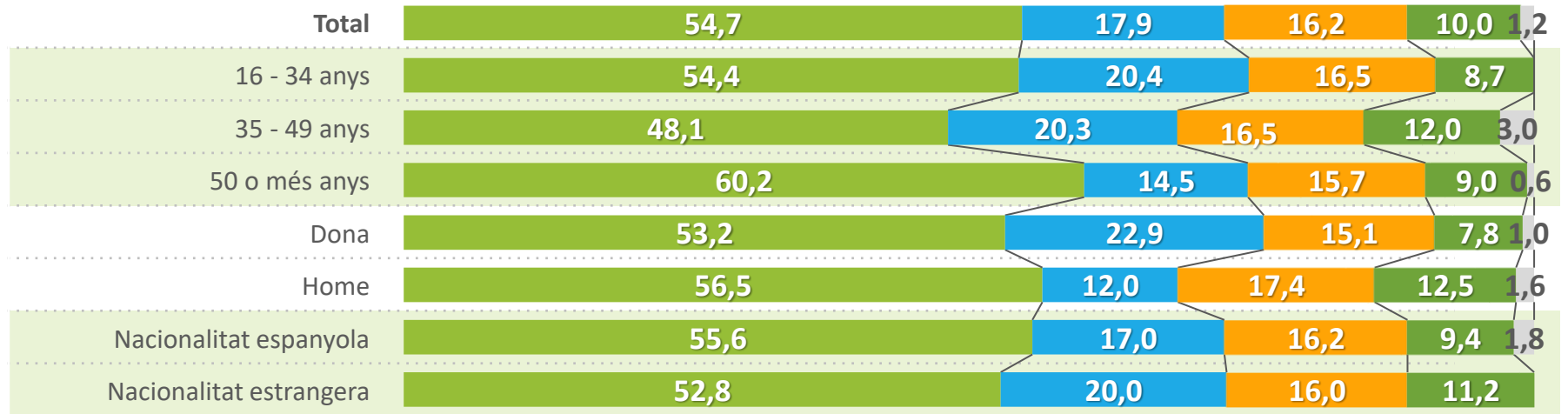
(P13) Pel que fa a l'horari d'aquesta oficina, quin penseu que seria mes adequat?

BASE: TOTAL MOSTRA (402 persones usuàries)

Dades en %

Coneixement del servei

Preferència d'horari de l'OAC. Segmentacions



- De 9 a 17 h, de dilluns a divendres
- De 9 a 15 h, de dilluns a divendres, i dues tardes setmanals
- De 8 a 15 h, de dilluns a divendres, i dues tardes setmanals
- De 8 a 15 h, de dilluns a divendres
- Ns+Nc

(P9 Coneix l'horari de l'OAC?)

BASE: TOTAL MOSTRA (402 persones usuàries)

Dades en %

5. Satisfacció amb el servei i l'atenció rebuda

Satisfacció global amb el servei i l'atenció rebuda

Satisfacció amb els diversos aspectes del servei i de l'atenció rebuda

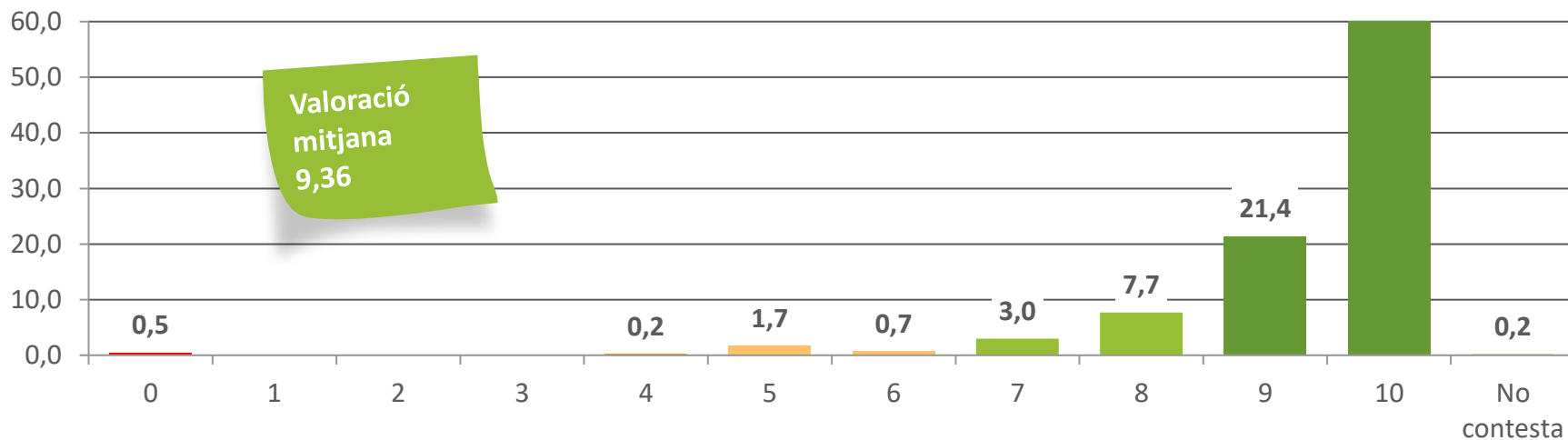
Importància dels diversos aspectes del servei i de l'atenció rebuda

Matriu de millora estratègica

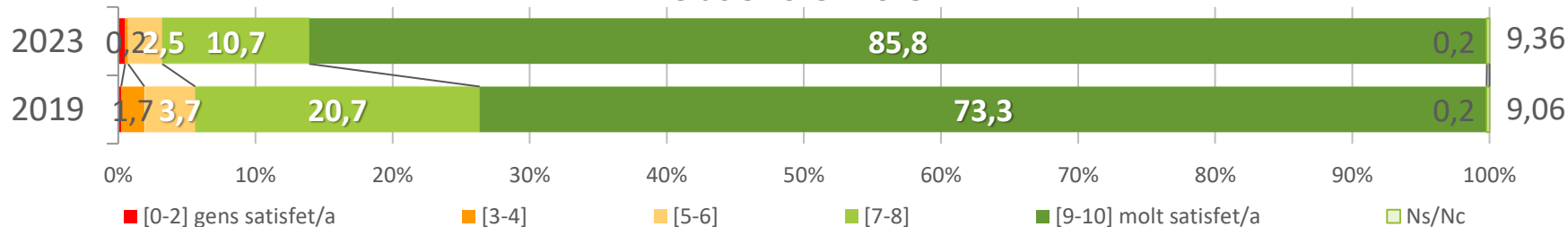
Satisfacció global amb el servei i l'atenció rebuda

Valoració global

Satisfacció global amb el servei rebut



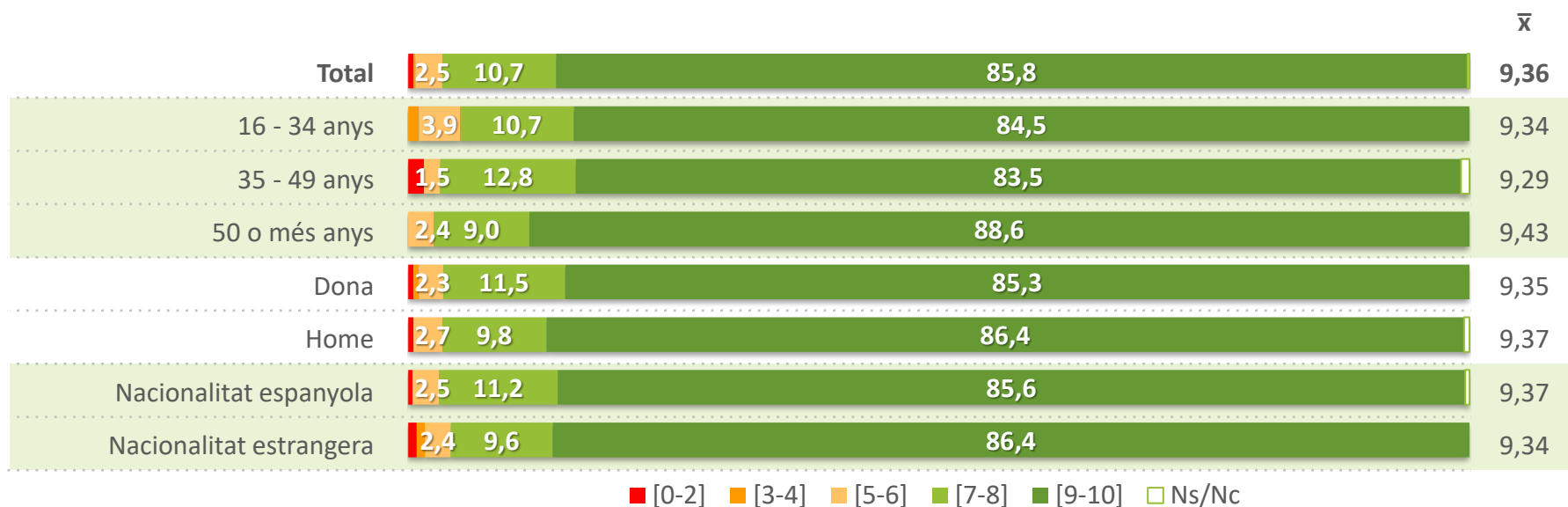
Evolució 2019 - 2023



(P5) Em podria indicar en una escala del 0 al 10, en què el 0 significa gens satisfet/a i el 10 molt satisfet/a la seva valoració global amb el servei rebut a l'OAC?

Satisfacció global amb el servei i l'atenció rebuda

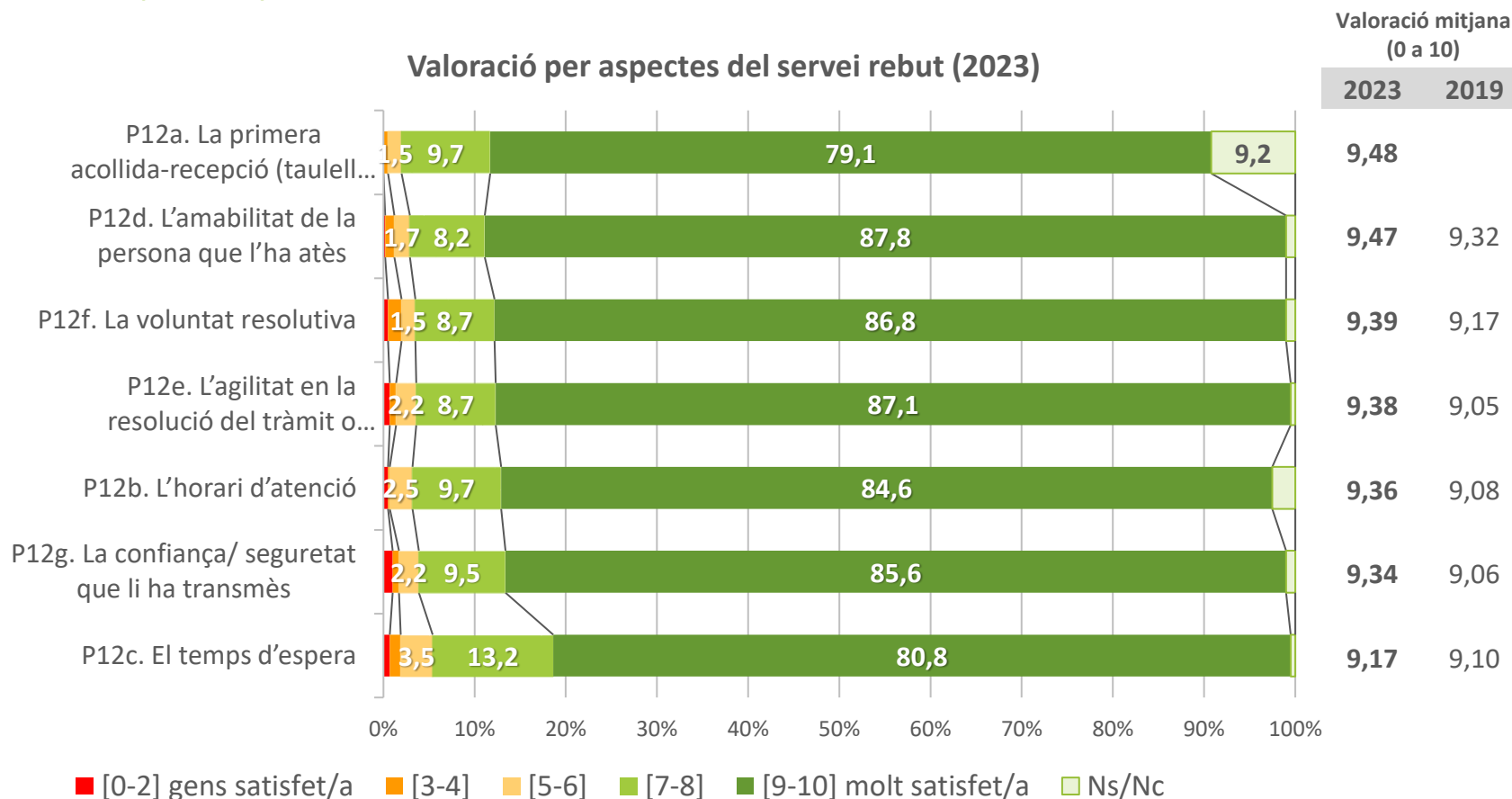
Valoració global. Segmentacions



(P5) Em podria indicar en una escala del 0 al 10, en què el 0 significa gens satisfet/a i el 10 molt satisfet/a la seva valoració global amb el servei rebut a l'OAC?

Satisfacció amb els diversos aspectes del servei i de l'atenció rebuda

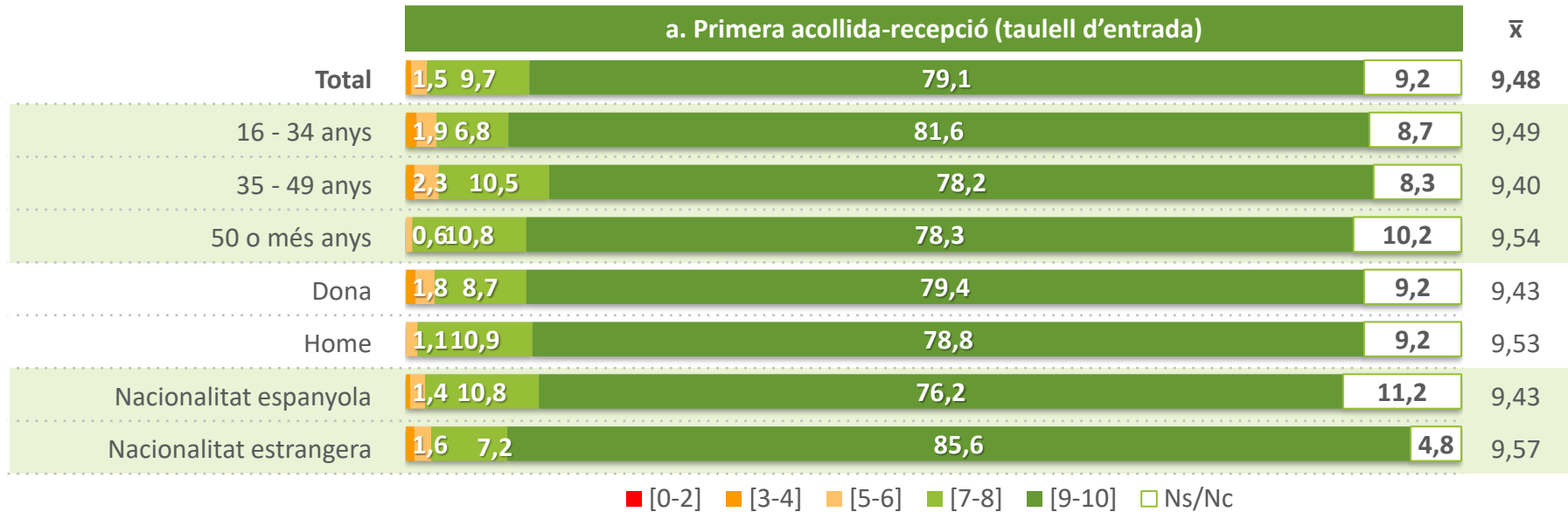
Valoració per aspectes i evolució



(P12) A continuació li demanem la seva opinió amb els serveis i atenció rebuda. Em podria valorar en una escala del 0 al 10, on el 0 significa gens satisfet/a i el 10 molt satisfet/a els següents aspectes?

Satisfacció amb els diversos aspectes del servei i de l'atenció rebuda

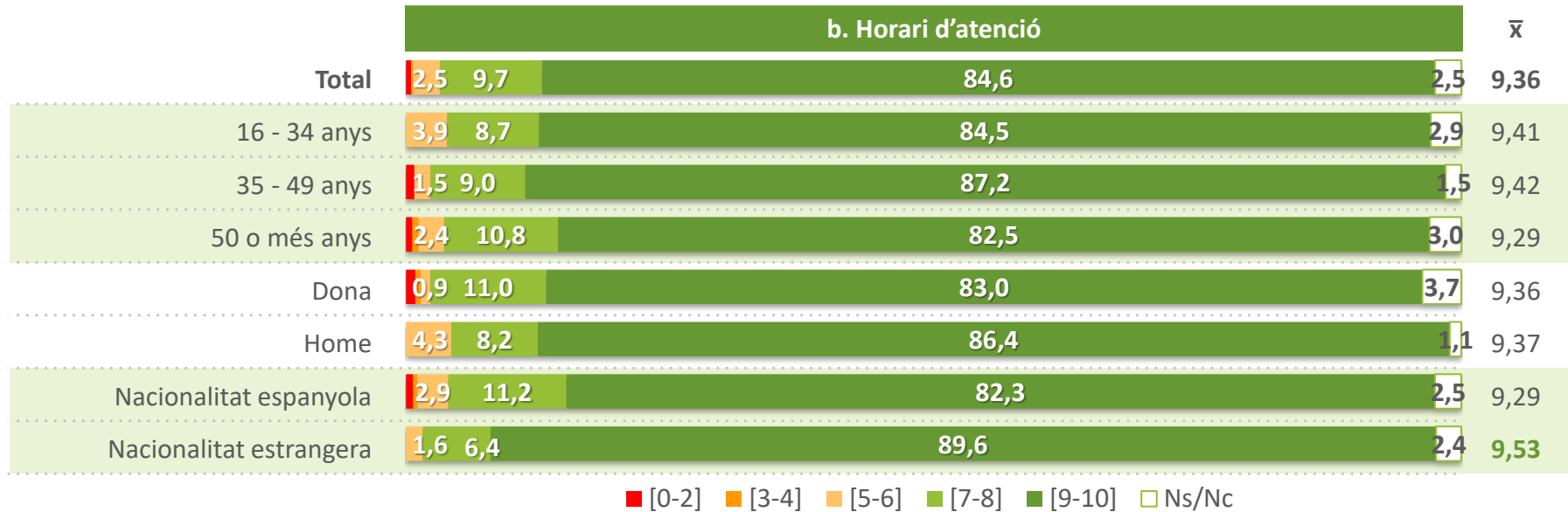
a) Primera acollida-recepció. Segmentació per edat, sexe i nacionalitat



(P12) A continuació li demanem la seva opinió amb els serveis i atenció rebuda. Em podria valorar en una escala del 0 al 10, on el 0 significa gens satisfet/a i el 10 molt satisfet/a els següents aspectes?

Satisfacció amb els diversos aspectes del servei i de l'atenció rebuda

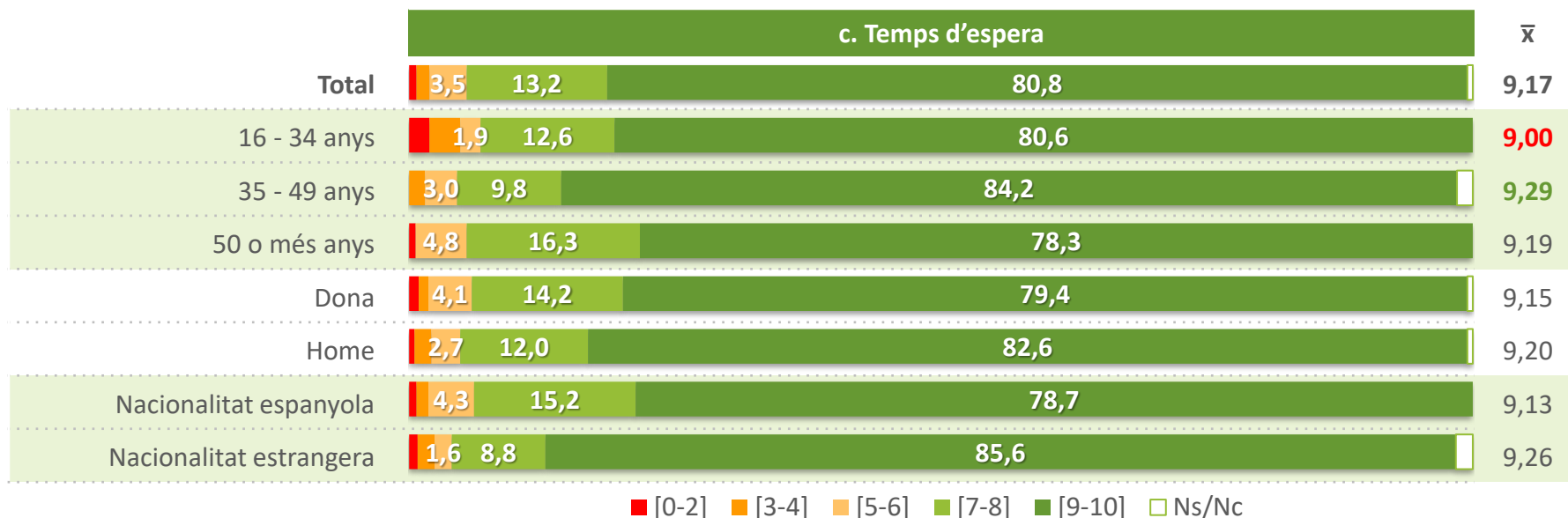
b) Horari d'atenció. Segmentació per edat, sexe i nacionalitat



(P12) A continuació li demanem la seva opinió amb els serveis i atenció rebuda. Em podria valorar en una escala del 0 al 10, on el 0 significa gens satisfet/a i el 10 molt satisfet/a els següents aspectes?

Satisfacció amb els diversos aspectes del servei i de l'atenció rebuda

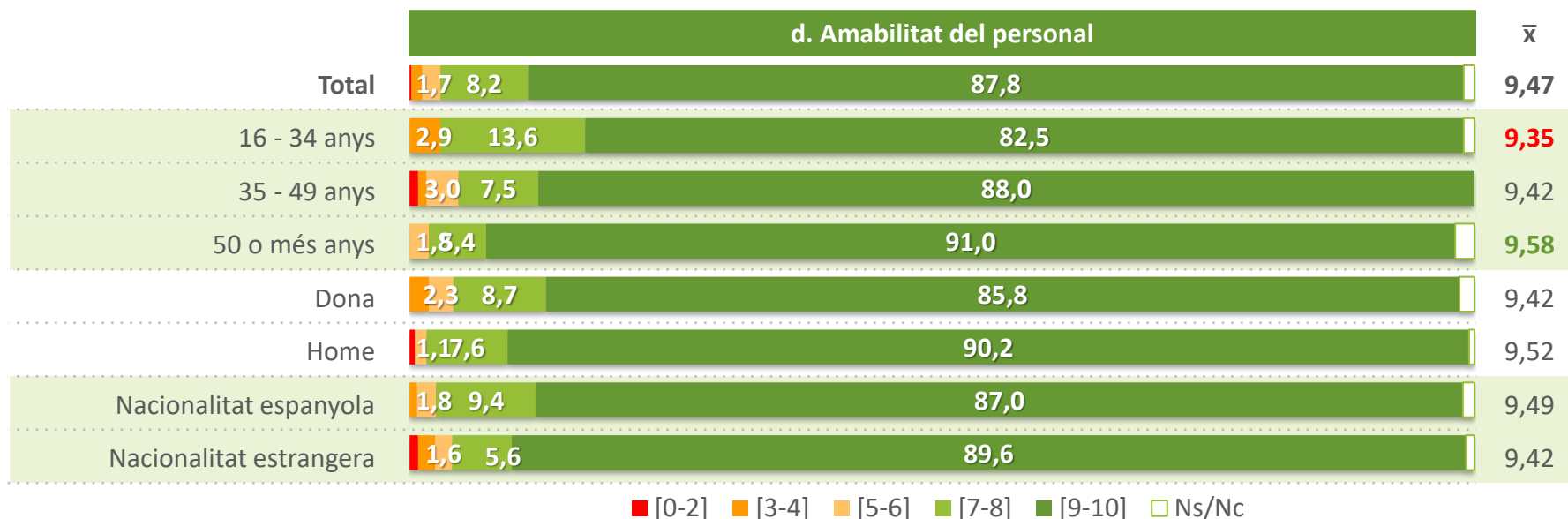
c) Temps d'espera. Segmentació per edat, sexe i nacionalitat



(P12) A continuació li demanem la seva opinió amb els serveis i atenció rebuda. Em podria valorar en una escala del 0 al 10, on el 0 significa gens satisfet/a i el 10 molt satisfet/a els següents aspectes?

Satisfacció amb els diversos aspectes del servei i de l'atenció rebuda

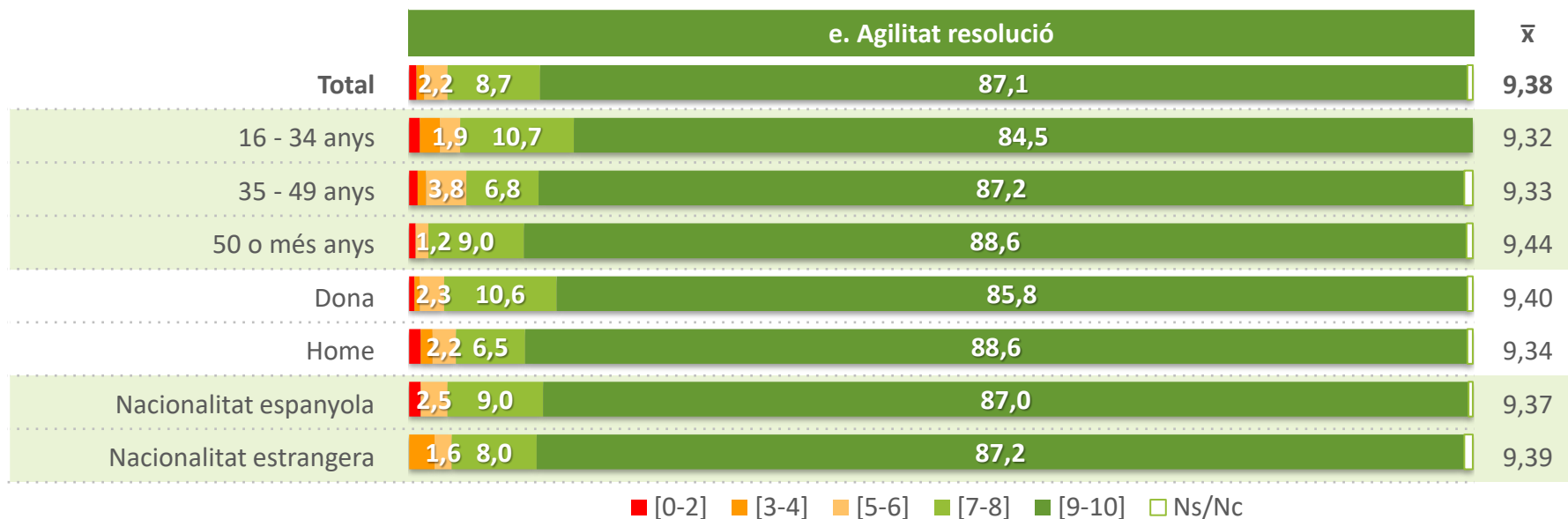
d) Amabilitat del personal. Segmentació per edat, sexe i nacionalitat



(P12) A continuació li demanem la seva opinió amb els serveis i atenció rebuda. Em podria valorar en una escala del 0 al 10, on el 0 significa gens satisfet/a i el 10 molt satisfet/a els següents aspectes?

Satisfacció amb els diversos aspectes del servei i de l'atenció rebuda

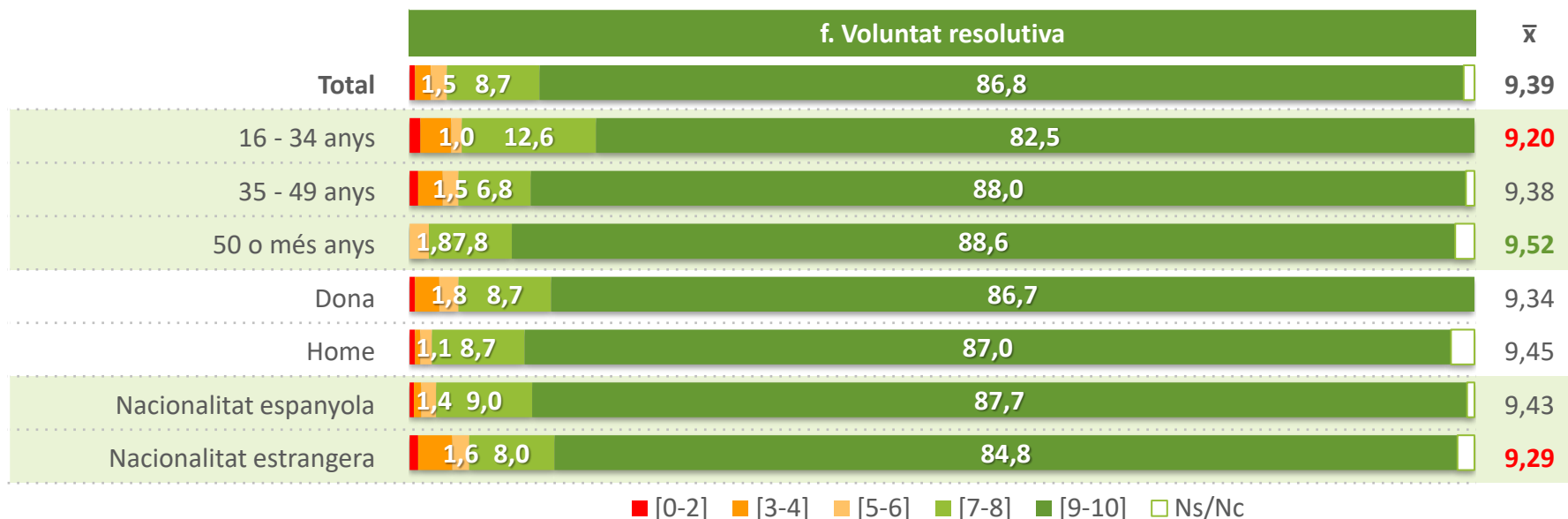
e) Agilitat resolució. Segmentació per edat, sexe i nacionalitat



(P12) A continuació li demanem la seva opinió amb els serveis i atenció rebuda. Em podria valorar en una escala del 0 al 10, on el 0 significa gens satisfet/a i el 10 molt satisfet/a els següents aspectes?

Satisfacció amb els diversos aspectes del servei i de l'atenció rebuda

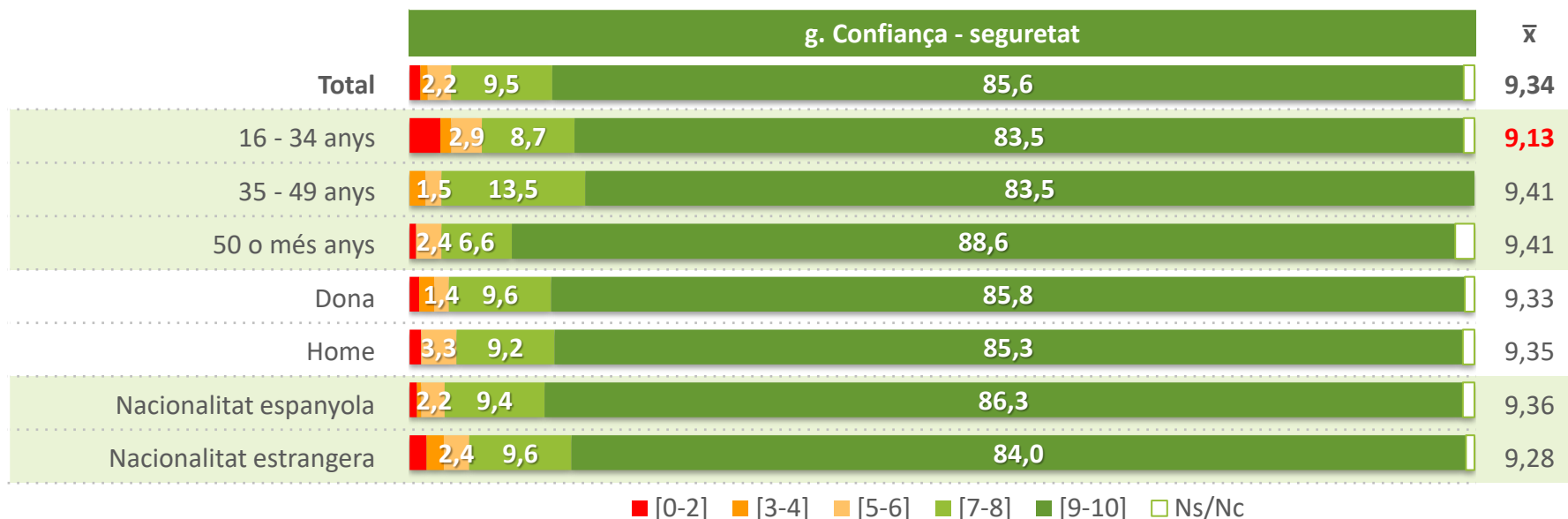
f) Voluntat resolutiva. Segmentació per edat, sexe i nacionalitat



(P12) A continuació li demanem la seva opinió amb els serveis i atenció rebuda. Em podria valorar en una escala del 0 al 10, on el 0 significa gens satisfet/a i el 10 molt satisfet/a els següents aspectes?

Satisfacció amb els diversos aspectes del servei i de l'atenció rebuda

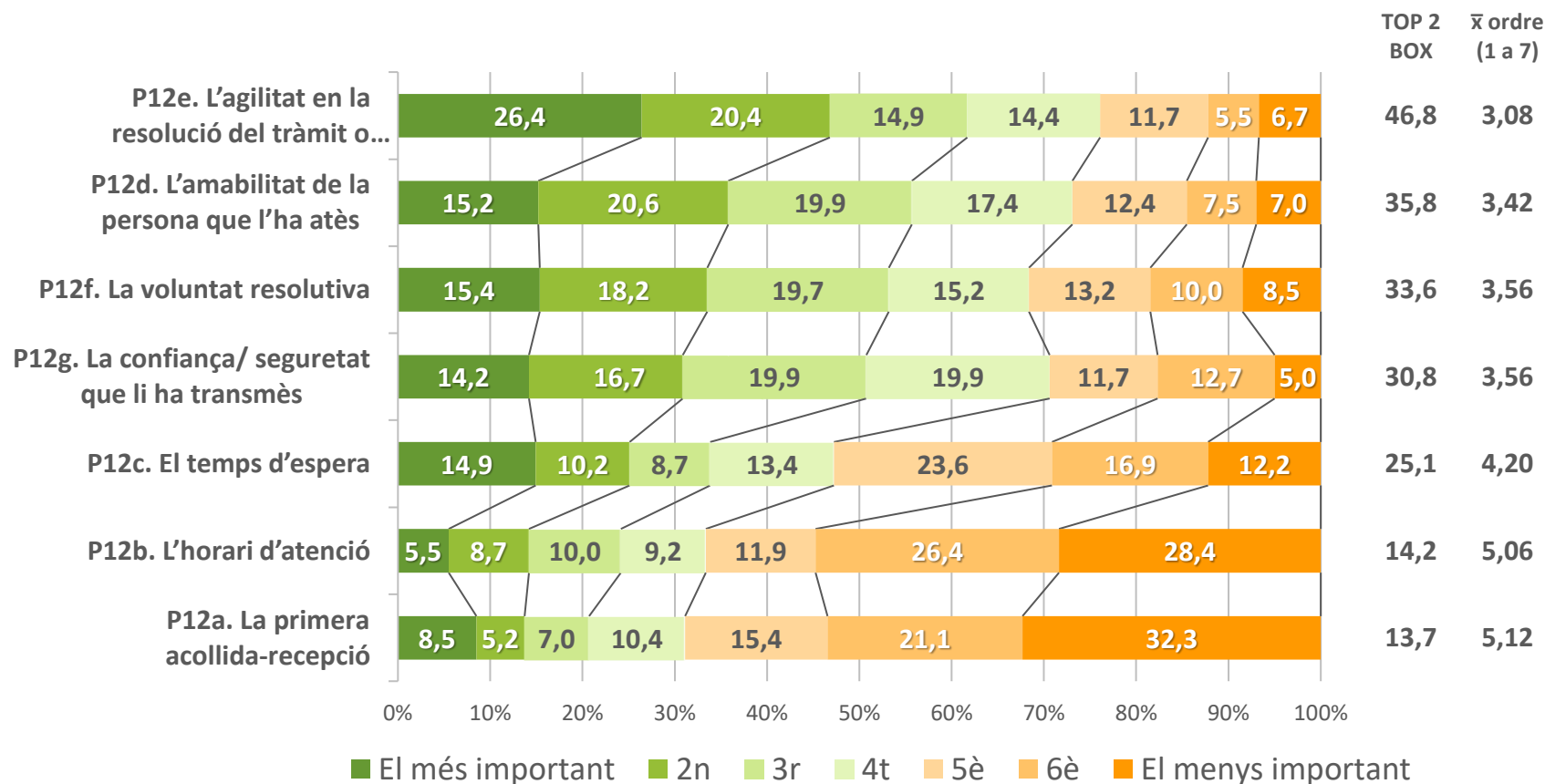
g) Confiança - seguretat. Segmentació per edat, sexe i nacionalitat



(P12) A continuació li demanem la seva opinió amb els serveis i atenció rebuda. Em podria valorar en una escala del 0 al 10, on el 0 significa gens satisfet/a i el 10 molt satisfet/a els següents aspectes?

Importància dels diversos aspectes del servei i de l'atenció rebuda








Onada 2023



(P12a) I a continuació, em podria ordenar aquests set ítems segons l'ordre d'importància que tenen per vostè?

Top 2 Box d'importància (% d'eleccions en primer o segon lloc de cada aspecte)

Segmentació per edat, sexe i nacionalitat

	Total	16 - 34 anys	35 - 49 anys	50 o més anys	Dona	Home	Nacionalitat espanyola	Nacionalitat estrangera
d. Amabilitat personal	46,8	43,7	46,6	48,8	46,3	47,3	46,2	48,0
e. Agilitat resolució	35,8	31,1	32,3	41,6 	35,3	36,4	37,9	31,2
f. Voluntat resolutiva	33,6	28,2	32,3	38,0	30,7	37,0	34,3	32,0
g. Confiança - seguretat	30,8	31,1	28,6	32,5	29,4	32,6	31,0	30,4
c. Temps d'espera	25,1	29,1	27,1	21,1	25,2	25,0	25,3	24,8
b. Horari d'atenció	14,2	18,4	20,3 	6,6 	16,1	12,0	11,2 	20,8 
a. Acollida i recepció	13,7	18,4	12,3	11,4	17,0 	9,8 	14,1	12,3

  Diferències significatives respecte del total

(P12a) I a continuació, em podria ordenar aquests sis ítems segons l'ordre d'importància que tenen per vostè?

BASE: TOTAL MOSTRA (402 persones usuàries)

Dades en %

Prioritats d'actuació pel que fa al servei

Elaboració de matrius de millora estratègica

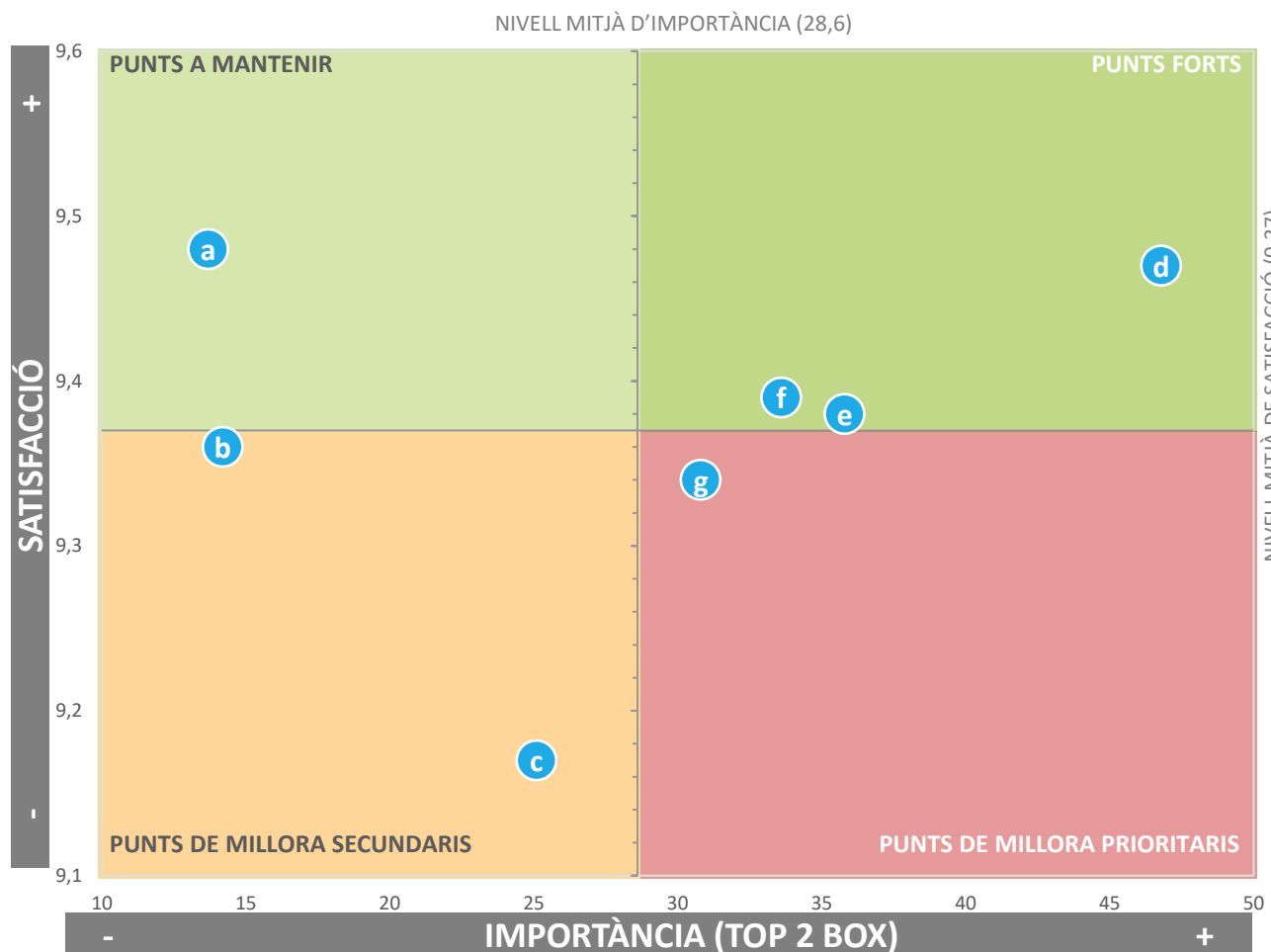
El gràfic següent permet comparar la **importància (eix horitzontal)** i el **nivell de satisfacció declarat** pels usuaris (**eix vertical**) dels aspectes del servei i de l'atenció rebuda.

En el gràfic es pot veure fàcilment en quins aspectes cal millorar més especialment basant-se en quin dels **quatre quadrants** següents queda posicionat l'atribut.



Matriu de millora estratègica del servei

Importància per satisfacció



- a. Acollida i recepció
- b. Horari d'atenció
- c. Temps d'espera
- d. Amabilitat personal
- e. Agilitat resolució
- f. Voluntat resoluciva
- g. Confiança - seguretat

6. Satisfacció amb les instal·lacions

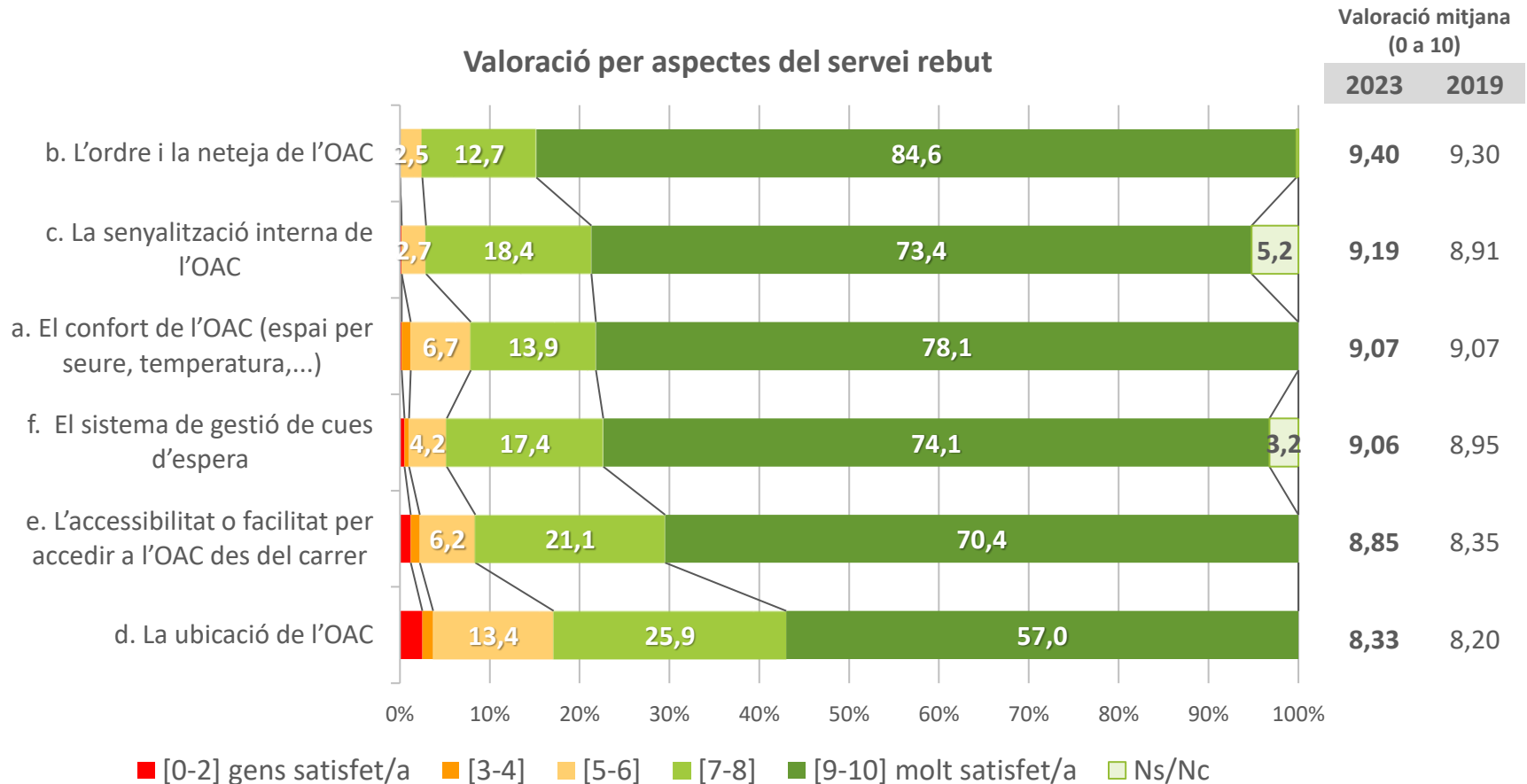
Satisfacció amb els diversos aspectes de les instal·lacions

Importància dels diversos aspectes de les instal·lacions

Matriu de millora estratègica

Satisfacció amb els diversos aspectes de les instal·lacions

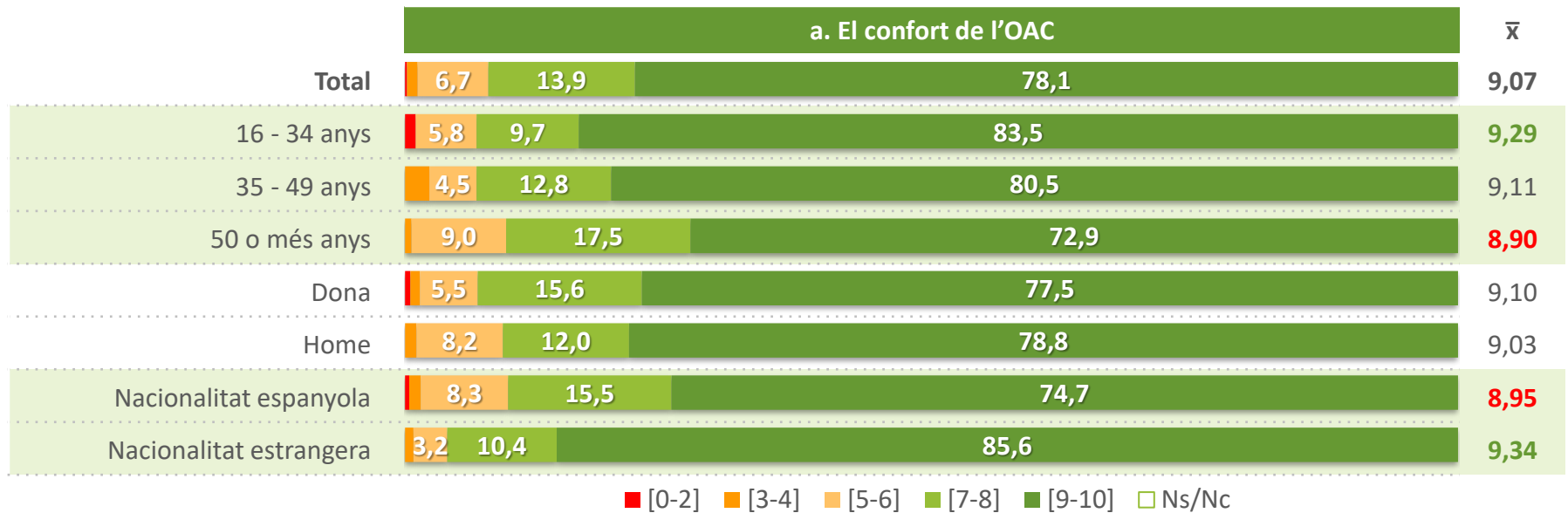
Valoració per aspectes



(P11) Pel que fa a les instal·lacions de l'OAC de Terres de l'Ebre, podria valorar en una escala del 0 al 10, on el 0 significa gens satisfet/a i el 10 totalment satisfet/a, el seu grau de satisfacció amb els següents aspectes?

Satisfacció amb els diversos aspectes de les instal·lacions

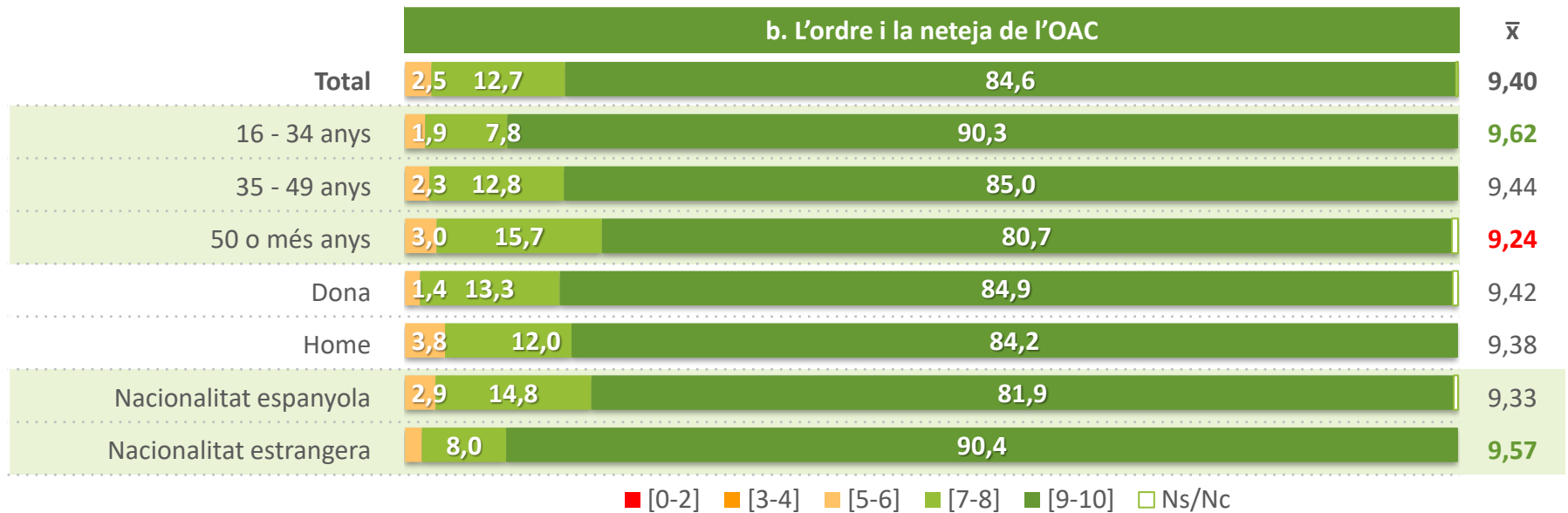
a) El confort de l'OAC. Segmentació per edat, sexe i nacionalitat



(P11) Pel que fa a les instal·lacions de l'OAC de Terres de l'Ebre, podria valorar en una escala del 0 al 10, on el 0 significa gens satisfet/a i el 10 totalment satisfet/a, el seu grau de satisfacció amb els següents aspectes?

Satisfacció amb els diversos aspectes de les instal·lacions

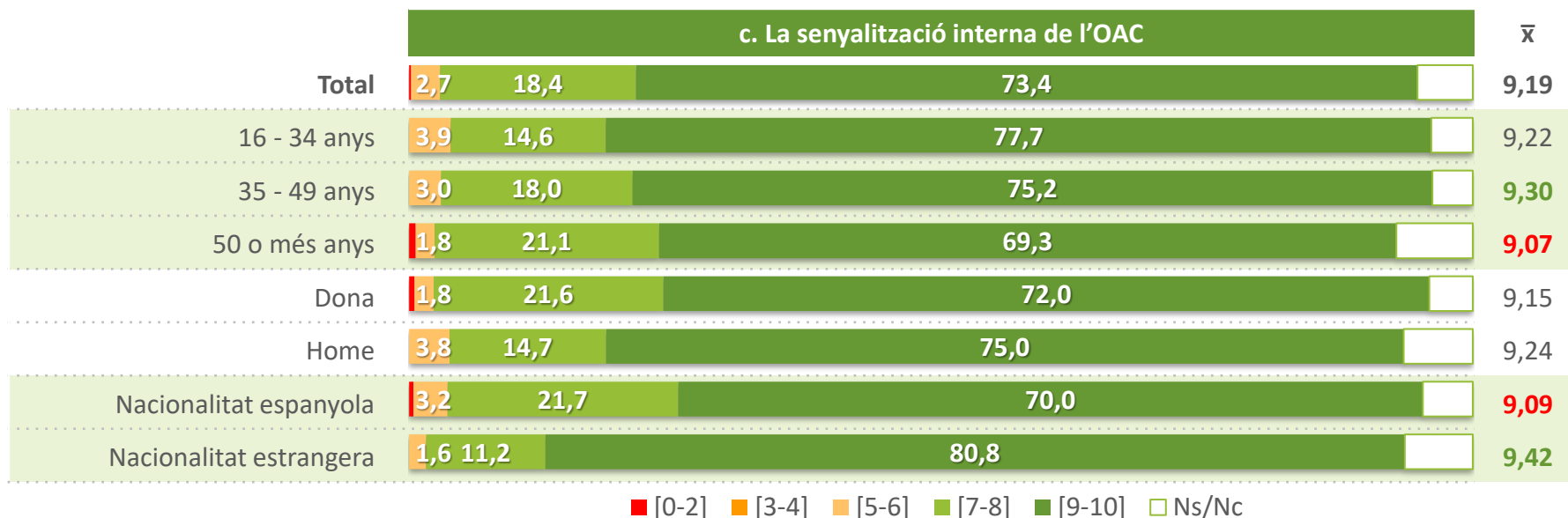
b) L'ordre i la neteja de l'OAC. Segmentació per edat, sexe i nacionalitat



(P11) Pel que fa a les instal·lacions de l'OAC de Terres de l'Ebre, podria valorar en una escala del 0 al 10, on el 0 significa gens satisfet/a i el 10 totalment satisfet/a, el seu grau de satisfacció amb els següents aspectes?

Satisfacció amb els diversos aspectes de les instal·lacions

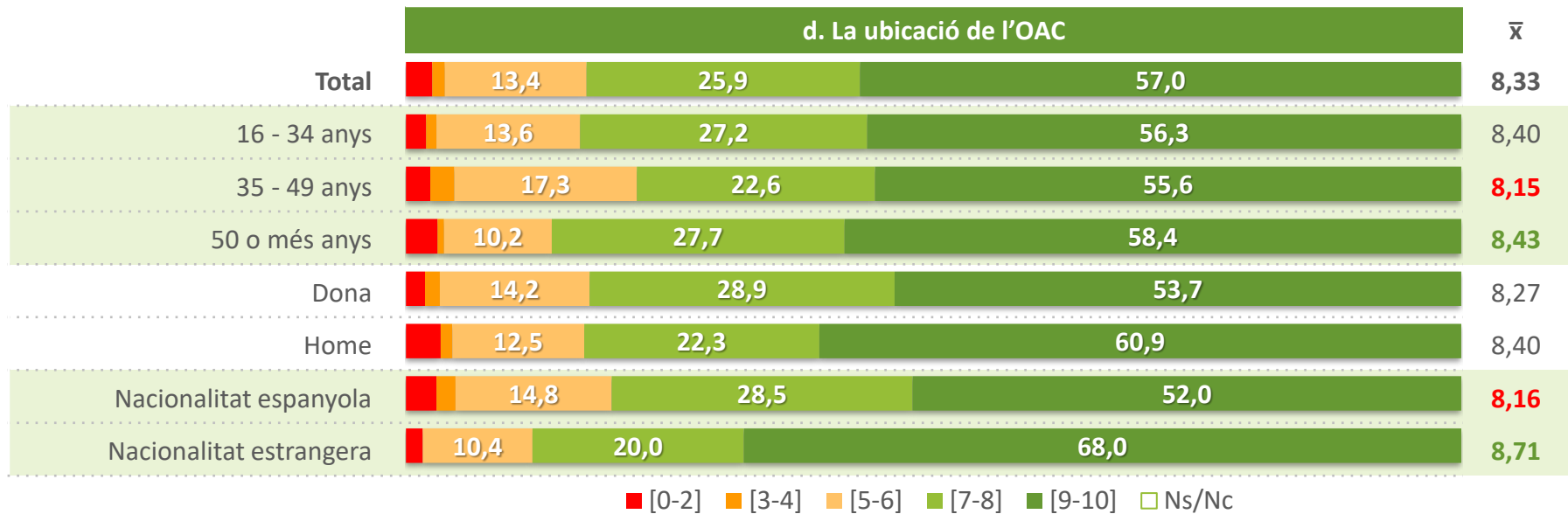
c) La senyalització interna de l'OAC. Segmentació per edat, sexe i nacionalitat



(P11) Pel que fa a les instal·lacions de l'OAC de Terres de l'Ebre, podria valorar en una escala del 0 al 10, on el 0 significa gens satisfet/a i el 10 totalment satisfet/a, el seu grau de satisfacció amb els següents aspectes?

Satisfacció amb els diversos aspectes de les instal·lacions

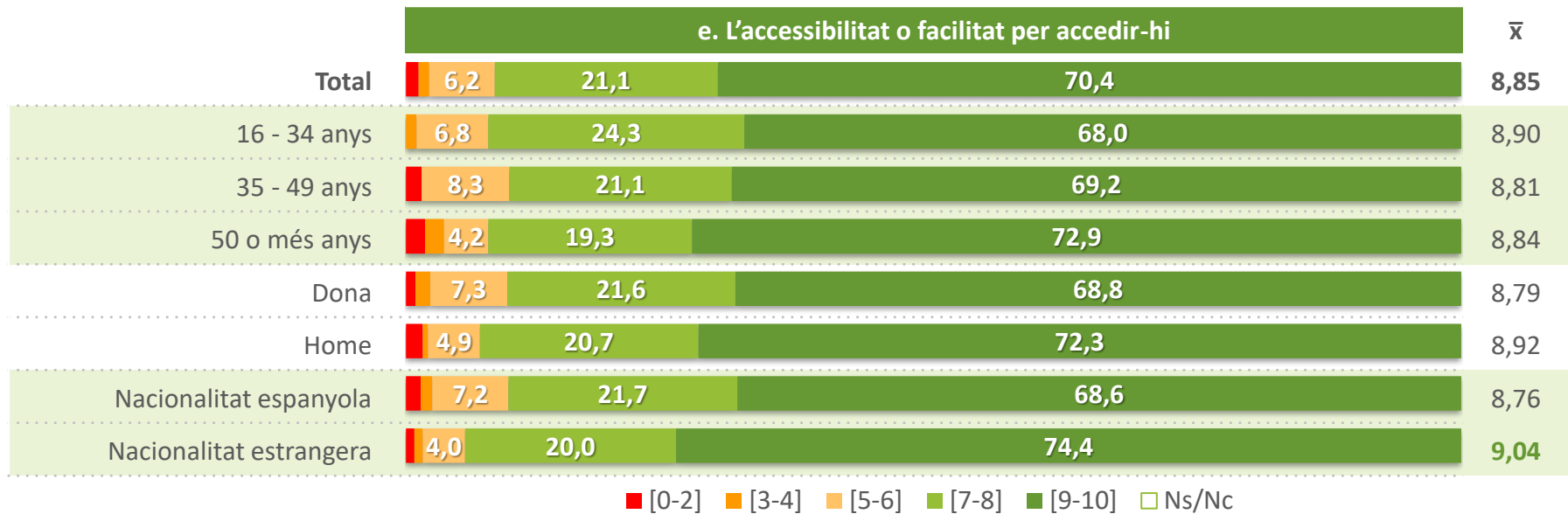
d) La ubicació de l'OAC. Segmentació per edat, sexe i nacionalitat



(P11) Pel que fa a les instal·lacions de l'OAC de Terres de l'Ebre, podria valorar en una escala del 0 al 10, on el 0 significa gens satisfet/a i el 10 totalment satisfet/a, el seu grau de satisfacció amb els següents aspectes?

Satisfacció amb els diversos aspectes de les instal·lacions

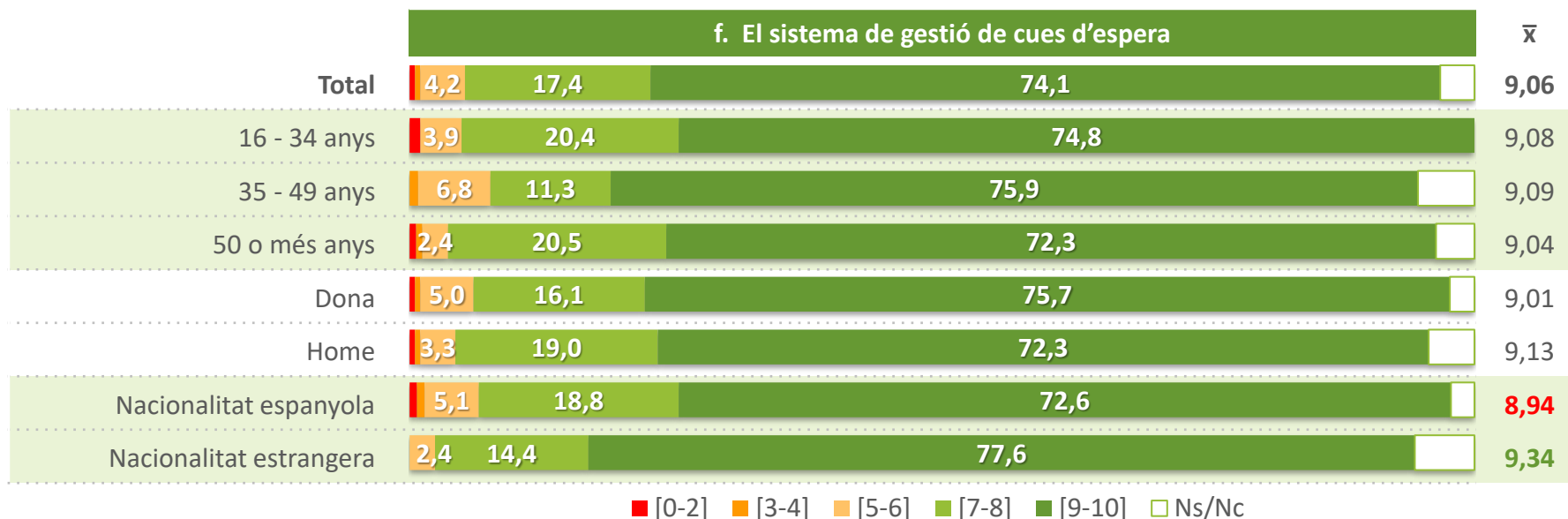
e) L'accessibilitat o facilitat d'accés. Segmentació per edat, sexe i nacionalitat



(P11) Pel que fa a les instal·lacions de l'OAC de Terres de l'Ebre, podria valorar en una escala del 0 al 10, on el 0 significa gens satisfet/a i el 10 totalment satisfet/a, el seu grau de satisfacció amb els següents aspectes?

Satisfacció amb els diversos aspectes de les instal·lacions

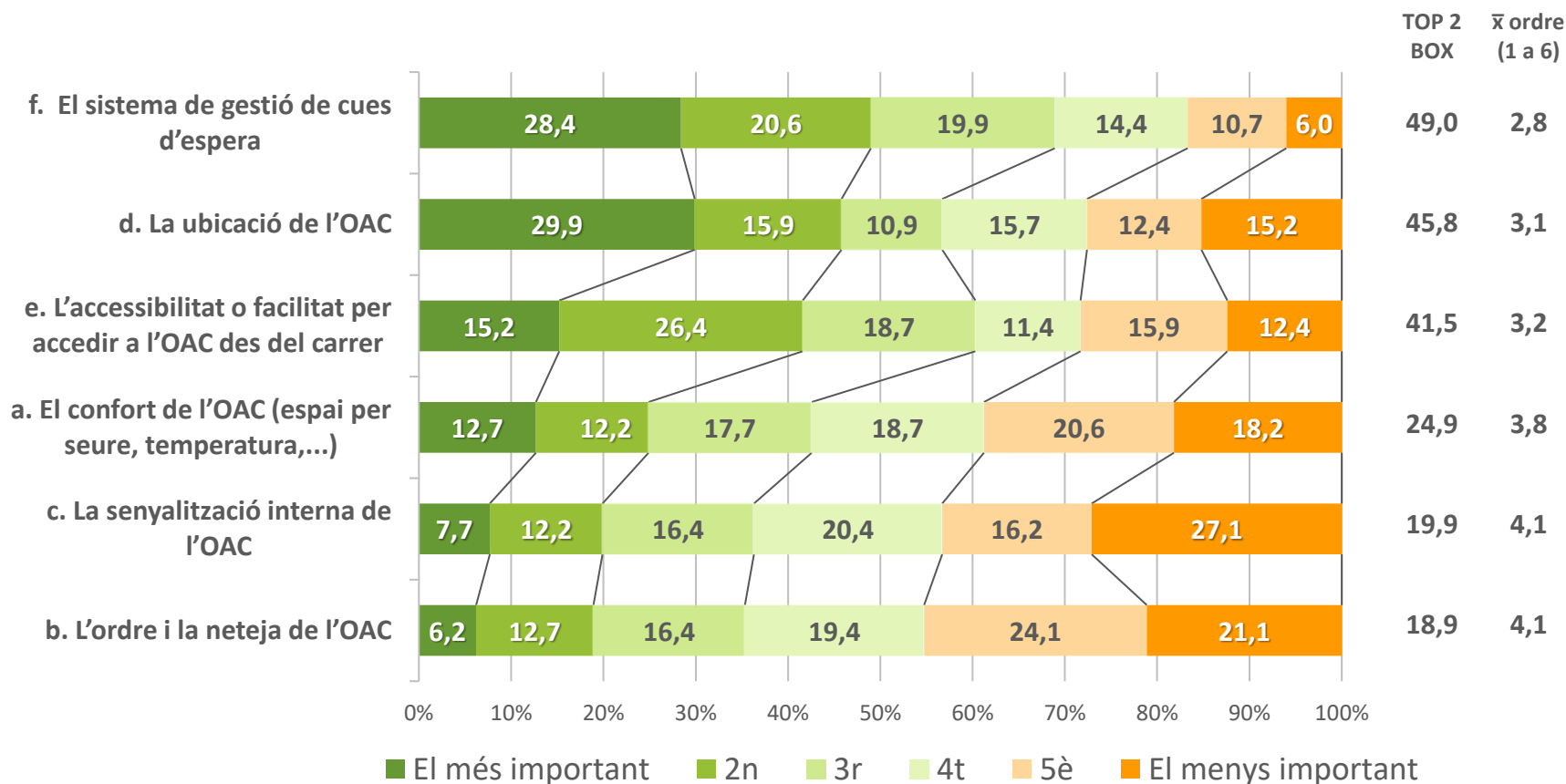
f) El sistema de gestió de cues d'espera. Segmentació per edat, sexe i nacionalitat



(P11) Pel que fa a les instal·lacions de l'OAC de Terres de l'Ebre, podria valorar en una escala del 0 al 10, on el 0 significa gens satisfet/a i el 10 totalment satisfet/a, el seu grau de satisfacció amb els següents aspectes?

Importància dels diversos aspectes de les instal·lacions





Onada 2023



(P11a) I a continuació, em podria ordenar aquests sis ítems segons l'ordre d'importància que tenen per vostè?

Top 2 Box d'importància (% d'eleccions en primer o segon lloc de cada aspecte)

Segmentació per edat, sexe i nacionalitat

	Total	16 - 34 anys	35 - 49 anys	50 o més anys	Home	Dona	Nacionalitat espanyola	Nacionalitat estrangera
f. El sistema de gestió de cues d'espera	49,0	55,3	45,9	47,6	54,6 	42,4 	52,0	42,4
d. La ubicació de l'OAC	45,8	39,8	49,6	46,4	42,7	49,5	44,4	48,8
e. L'accessibilitat o facilitat per accedir a l'OAC des del carrer	41,5	35,0	37,6	48,8 	40,8	42,4	42,6	39,2
a. El confort de l'OAC (espai per seure, temperatura,...)	24,9	28,2	29,3	19,3 	26,1	23,4	26,0	22,4
c. La senyalització interna de l'OAC	19,9	23,3	18,0	19,3	19,7	20,1	18,1	24,0
b. L'ordre i la neteja de l'OAC	18,9	18,4	19,5	18,7	16,1	22,3	17,0	23,2

  Diferències respecte del total

(P11a) I a continuació, em podria ordenar aquests sis ítems segons l'ordre d'importància que tenen per vostè?

BASE: TOTAL MOSTRA (402 persones usuàries)

Dades en %

Prioritats d'actuació pel que fa a les instal·lacions

Elaboració de matrius de millora estratègica

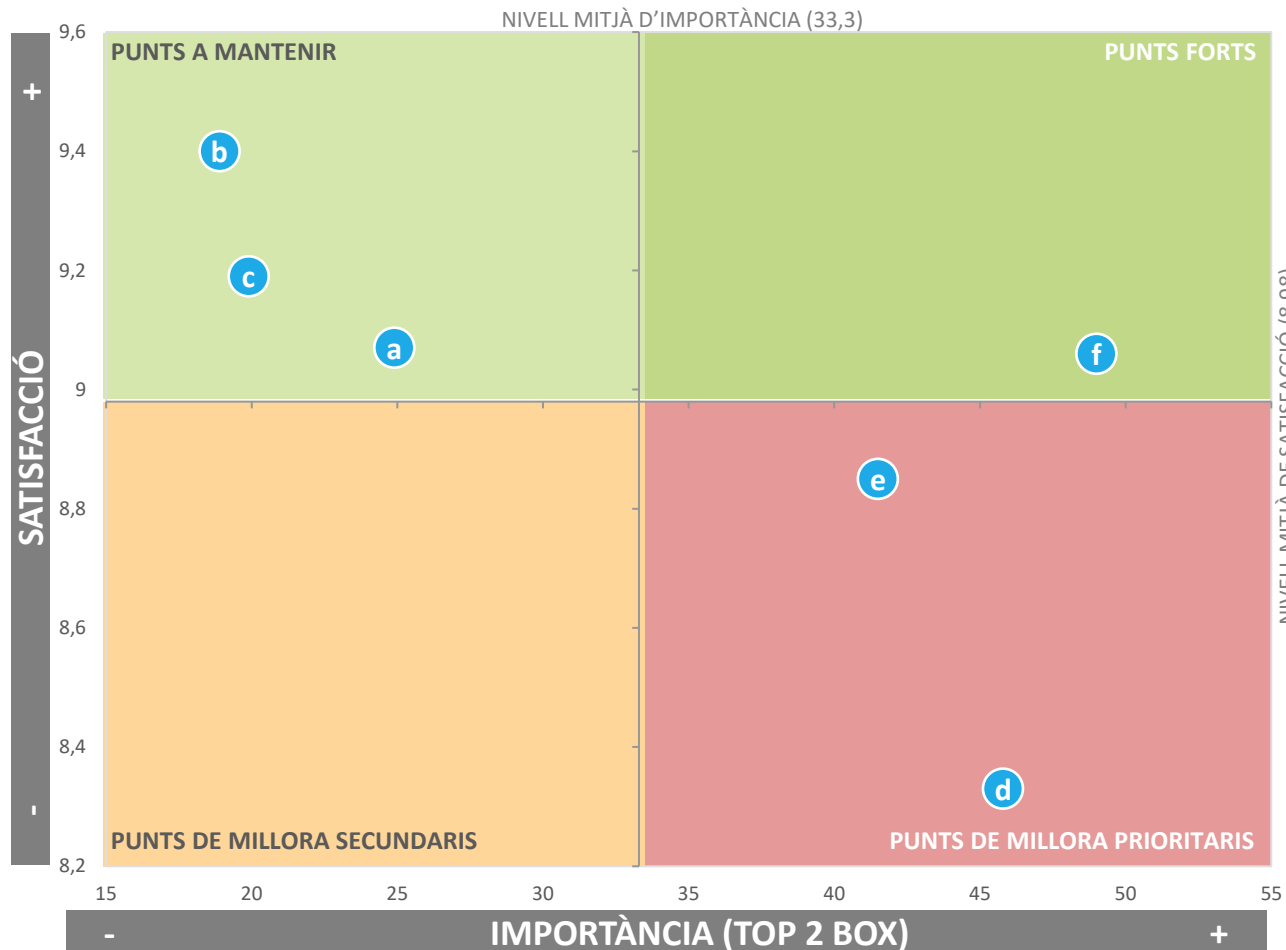
El gràfic següent permet comparar la **importància (eix horitzontal)** i el **nivell de satisfacció declarat** pels usuaris (**eix vertical**) dels aspectes del servei i de l'atenció rebuda.

En el gràfic es pot veure fàcilment en quins aspectes cal millorar més especialment basant-se en quin dels **quatre quadrants** següents queda posicionat l'atribut.



Matriu de millora estratègica de les instal·lacions

Importància per satisfacció



- a. El confort de l'OAC (espai per seure, temperatura,...)
- b. L'ordre i la neteja de l'OAC
- c. La senyalització interna de l'OAC
- d. La ubicació de l'OAC
- e. L'accessibilitat o facilitat per accedir a l'OAC des del carrer
- f. El sistema de gestió de cues d'espera

The logo for psyma, with 'psyma' in a lowercase, rounded font. 'psym' is green and 'a' is blue.

Passionate People.
Creative Solutions.

Psyma Company
250 Passionate People
Creative Solutions
Worldwide

Tel +34 93 487 79 14
Fax +34 93 487 17 01
b2b-cpg@psyma.com
www.psyma.com